Comment développer l'UX au sein d'une administration ?

Retour d'expérience de l'e-administration au sein du Gouvernement Princier de Monaco

Rodolphe HEIGEL

Responsable e-administration - DAEIU

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

SOMMAIRE

- Contexte du Gouvernement Princier
- Quelques retours d'expériences
- Bonnes pratiques pour améliorer les démarches UX
- Conclusion
- Questions / réponses

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

CONTEXTE

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

A PROPOS DE MONACO

- 2 km^2
- 37 308 résidents dont 8 378 de nationalité monégasque
- ~40 000 travailleurs pendulaires quotidiens
- Etat souverain, Monarchie héréditaire
- Etat sans dettes

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

A PROPOS DU GOUVERNEMENT PRINCIER

- Le Gouvernement Princier représente le pouvoir exécutif. Il met en œuvre la politique du Prince et fait appliquer les lois

- L'action du Gouvernement Princier :
  - Périmètre d'action très large
  - Volumétries parfois très faibles
  - Personnel parfois réduit
  - Public très varié (« nationaux », « résidents », « étrangers »)

- Particularités de l'action gouvernementale :
  - Contraintes légales et parlementaires
  - Exercices budgétaires
  - Objectifs différents des entreprises privées
    - Pas de : rentabilité, retour sur investissement, nombre de clients…
    - Mais : taux de conversion, satisfaction usagers, délais….

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

A PROPOS DE LA DAEIU

- Rattaché au Ministère d'Etat, au même titre que la Direction Informatique

Missions :

- AMOA des projets IT : fait l'interface entre les services et la maitrise d'œuvre (Direction Informatique ou société externes)
- Mutualise les chantiers du SI, possède une vision « transversale », s'assure de la cohérence d'ensemble du SI
- Développe une vision « fonctionnelle »

Objectifs : Améliorer la qualité des services aux usagers & utilisateurs

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

L'INCLUSION À L'ECHELLE D'UN GVT ?

- Inclusion comme « objectif » :
  - 100% du public peut bénéficier d'un service
  - Peu applicable à notre niveau (nombre de personnes en situation de handicap réduit, accompagnement humain personnalisé renforcé)
  - Trouver d'autres « leviers » pour atteindre cet objectif ?

- Inclusion comme « moyen » :
  - Intégrer un maximum d'utilisateurs représentatifs

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

QUELQUES RETOURS D'EXPÉRIENCE…

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

2010-2012 : REFONTE DES SITES INTERNET

- Objectif : remplacer des sites Internet vétustes et divers par un portail d'informations publiques

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

2010-2012 : REFONTE DES SITES INTERNET

- Démarche UX :
  - Accompagnement d'un ergonome
  - Conception centrée ~~utilisateurs~~ usagers
  - Conduite du changement « top-down »

- Freins :
  - Services pas ou peu convaincus de l'intérêt
  - Conception « en chambre »
  - Pas de test utilisateurs
  - Pas de co-conception

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

RÉSULTAT : UN NOUVEL ÉCOSYSTÈME WEB

Portail du Gouvernement Princier

Communication au grand public
et Institutions

-> Grand public et institutions

Service Public (Particuliers & Entreprises)

Démarches et Informations administratives
Communication aux entreprises

-> Usagers (particuliers et professionels)

IMSEE

Statistiques & Etudes économiques

-> Acteurs économiques et analystes

Monaco Channel

Actualités et vidéos des acteurs de
la Principauté

-> Grand public

Centre de Loisirs Prince Albert II

Activités du Centre de Loisirs

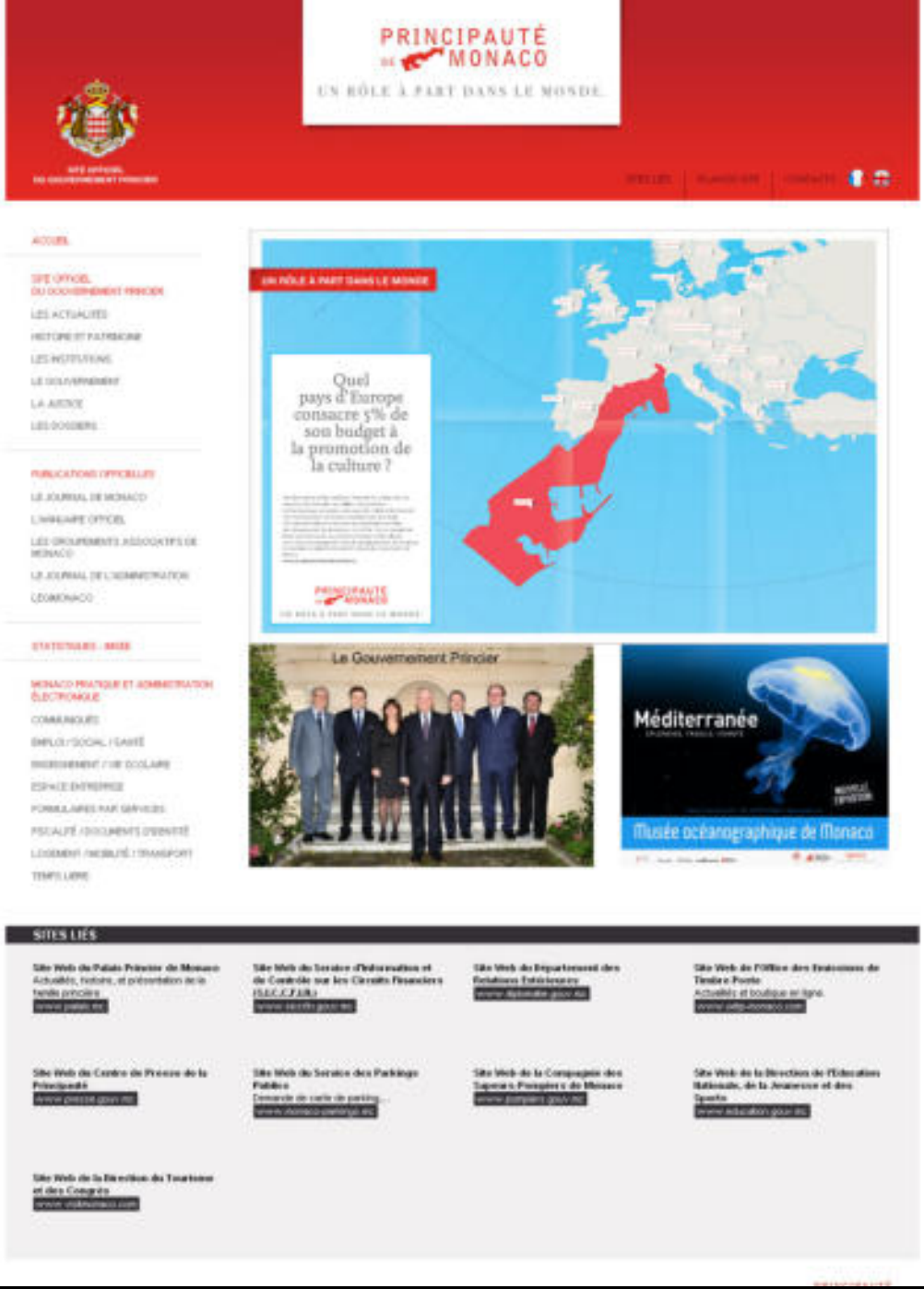
Corps des sapeurs-pompiers de Monaco

Sites dédiés aux relations diplomatiques

Informations Institutionnelle
et communication

Ambassade de Monaco en Chine
Ambassade de Monaco en France
Ambassade de Monaco au Royaume-Uni
Ambassade de Monaco en Inde

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017



AVANT

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

APRES

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Actualités
Histoire & Patrimoine
-Histoire
-Patrimoine
-Traditions
Institutions
Gouvernement
Justice
Dossiers
Publications

Des origines au XIIIème siècle

Histoire
-Des origines au XIIIème siècle
-Du XIIIème au XIXème siècle
-Du XIXème siècle à nos jours

© Palais Princier de Monaco

Dès les plus anciennes époques de la préhistoire et la plus haute Antiquité, le Rocher de Monaco et le port naturel servent de refuge aux populations primitives puis à des navigateurs venant d'Orient.

Au VIème siècle av. J-C, une tribu ligure habite la région qui aurait donné son nom à Monaco.

Après les Phéniciens, du IIème siècle avant J-C au Vème siècle de notre ère, les Romains s'installent dans la région. Ils utilisent la rade de Monaco qui a pris le nom de Portus Herculis Monoeci (Port Hercule).

Du début du VIème siècle à la fin du Xème siècle la région subit de nombreuses invasions et ce n'est qu'en l'an 975 que le Comte de Provence réussit à repousser les Sarrasins marquant ainsi le début d'une ère nouvelle.

© Centre de Presse Monaco

En 1162, Gênes voit son autorité reconnue par l'Empereur Frédéric Ier Barberousse sur la côte ligure, depuis Porto Venere jusqu'à Monaco. En 1191, l'Empereur Henri VI concède enfin à Gênes le Rocher de Monaco, son port et les terres adjacentes. Les Génois installent une colonie sur le Rocher et construisent un château-fort (1215), qui devient le poste frontière à l'ouest de la République.

AVANT

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

UNESCO - La Principauté de Monaco annonce un partenariat stratégique en faveur du patrimoine marin

02 novembre 2017 | COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Lors de son discours de politique générale, prononcé le 1er novembre 2017 à l'occasion de la 39ème session de la Conférence Générale de l'Unesco, M. Gilles Tonelli, Conseiller de Gouvernement-Ministr...

Lire la suite >

Visite de travail des Sapeurs-Pompiers de Monaco en Mauritanie

02 novembre 2017 | COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Dans le cadre du partenariat initié en 1996 dans le domaine de la protection civile avec la Mauritanie, les Sapeurs-Pompiers de Monaco et la Direction de la Coopération Internationale se sont rendu...

Lire la suite >

Monaco à l'International

> La présence internationale et l'influence d'un État modèle dans le concert des nations

Les Souverains de Monaco ont toujours incarné l'État auprès de la communauté internationale. La reconnaissance de Monaco par l'ONU est intervenue en 1993 et c'est en 2005 que fut créé, par décision de S.A.S. le Prince Rainier III, le Département des Relations Extérieures.

Ainsi, dans le domaine de la présence internationale, le Gouvernement Princier met en œuvre la politique de S.A.S. le Prince Souverain, qui porte haut la voix de Monaco dans le monde, au travers notamment de Ses Visites Officielles et de Ses prises de positions ambitieuses dans un concert des nations confrontées à des défis vitaux.

APRES

ultiples accords et traités engagent Monaco, qu'il s'agisse de signatures bilatérales ou multilatérales. Ainsi la voix de Monaco se double-t-elle d'engagements qui, souvent, intéressent des domaines cruciaux pour l'avenir de la planète. Cliquez ici pour en savoir plus

Le réseau des ambassades et la participation aux conférences internationales donnent chaque jour plus d'ampleur à la présence internationale de Monaco. Cliquez ici pour en savoir plus

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

APRES

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

APRES

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

APRES

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

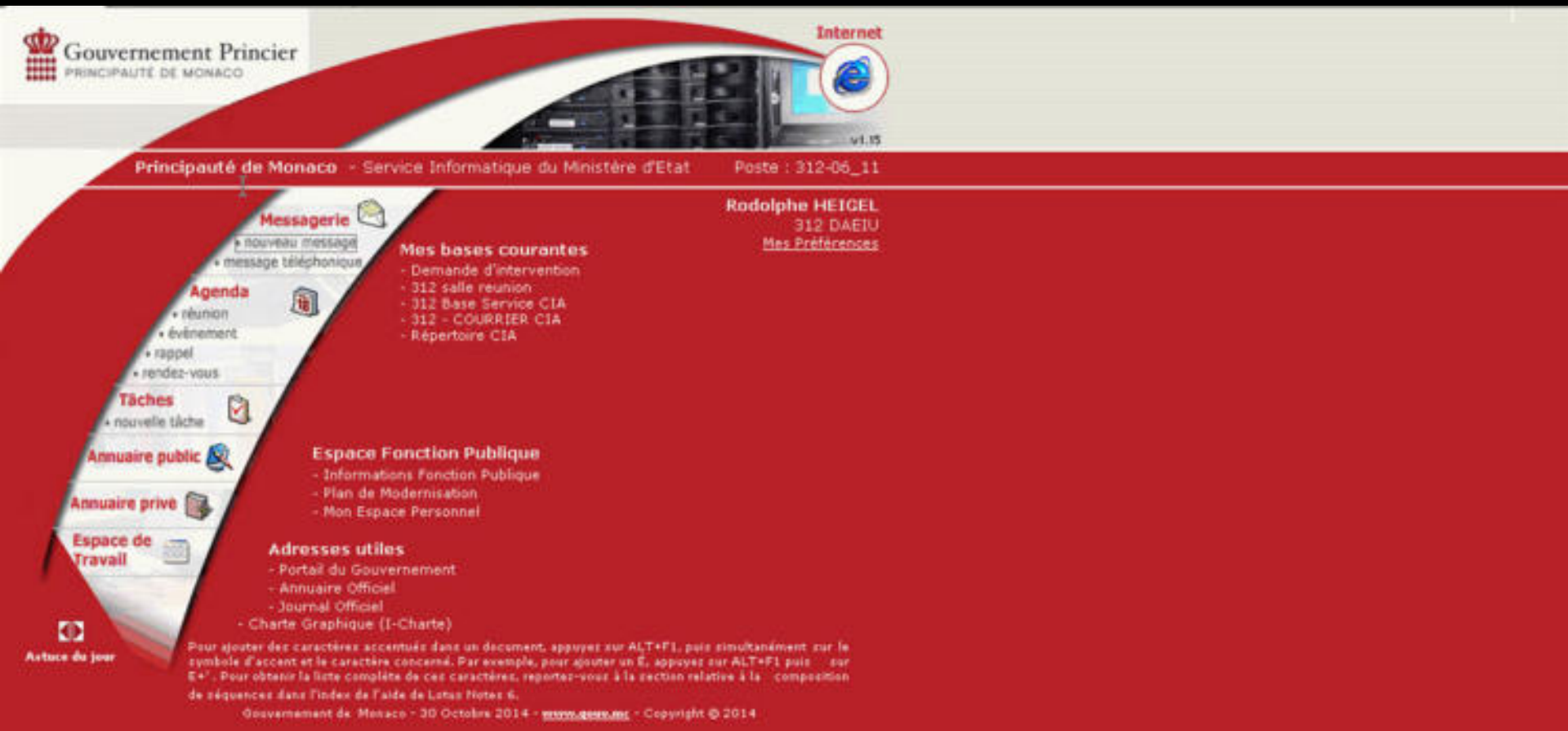
APRES

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

FIN 2014 : PANNEAU D'ACCUEIL

- Objectif : accompagner le déploiement d'un nouveau poste de travail avec un panneau d'accueil
- Opportunité :
  - satisfaction des utilisateurs comme critère de réussite
  - petit projet
  - délai de réalisation rapide.
- Démarche UX :
  - Identification d'un panel d'utilisateurs « représentatifs »
  - Interviews des utilisateurs test
  - Tests utilisateurs
  - Intégration de piwik pour mesurer utilisation réelle des fonctionnalités

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017



AVANT

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

11/11/2014
Bienvenue dans votre nouveau poste de travail. Consulter le "Guide d'utilisation du poste de travail" pour découvrir toutes les évolutions qui ont été apportées à vos logiciels habituels.

Outils

Accéder à la Messagerie
Créer un Message (E-mail)
Créer un Message Téléphonique

Accéder à Notes

Accéder à l'Agenda
Créer une nouvelle réunion
Créer un nouvel événement
Créer un nouveau rappel
Créer un nouveau rendez-vous

I-Charte

Demandes de développements informatiques

Accéder aux Tâches
Créer une nouvelle tâche

Annuaires

Annuaire Public

Annuaire Privé

Annuaire Officiel

Espace Fonction Publique

Informations Fonction Publique
Mon Espace Personnel
E-Temptation / Horoquartz

Aide et Support

Demandes d'interventions

Guide d'utilisation du poste de Travail

Charte des ressources informatiques de l'État

Questions Fréquentes

Aides outils bureautiques

Liens Utiles

www.palais.mc
Site Internet du Palais Princier
Site officiel du Palais Princier de Monaco. Actualité de la famille princière : communiqués, discours, vidéos, photos...

www.gouv.mc
Portail du Gouvernement Princier
Toute l'action et les informations insitutionnelles, Actualités, Publications du Gouvernement Princier

Le Journal de Monaco
Le Journal Officiel de la Principauté
Publication hebdomadaire des dernières textes de lois publiées, des informations légales...

spp.gouv.mc
Services Public Particuliers
Toutes les démarches et informations administratives pour les particuliers

spe.gouv.mc
Services Public Entreprises
Toutes les démarches et informations administratives pour les entreprises

www.legimonaco.mc
Codes et Lois monégasques
Textes de lois et actualités juridiques

monacochannel.mc
Monaco Channel
Chaines Vidéos et actualités de la Principauté.

APRES INTERVIEWS

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Raccourcis IBM Notes

MESSAGERIE
- Créer un e-mail
- Créer un Message Téléphonique

AGENDA
- Créer une réunion
- Créer un évènement
- Créer un rendez-vous

TÂCHES
- Créer une tâche

NOTES

Annuaires

- Annuaire Public
- Annuaire Privé
- Annuaire Officiel

Documents et aides en ligne

Guides d'utilisation

Poste de travail , ordinateur portable , gestion des mots de passe

Aides en ligne

Questions fréquentes sur le poste de travail et aides pour Microsoft Office, etc.

Charte des Systèmes d'Information de l'État

Règles et pratiques officielles d'utilisation des systèmes d'information de l'Etat

Centre de Service

Incidents sur le poste de travail

Création / Suivi de tickets

Par téléphone : 1923

Informations de connexion

Nouvelle politique de mots de passe

Gérer son mot de passe et/ou ses questions secrètes

Support mots de passe : 9300

Ressources

- Horaires dynamiques et congés (e-temptation)
- Informations Fonction Publique
- Mon Espace Personnel
- I-Charte : Charte graphique et modèles de documents

Réseaux Sociaux

- Le Gouvernement Princier sur Facebook
- Le Gouvernement Princier sur Twitter

#Coopération

Liens Utiles

- Legimonaco : Codes et Lois
- Portail Officiel du Gouvernement Princier
- Palais Princier
- Le Journal de Monaco
- Services Public Particuliers
- Monaco Channel
- JDA : Journal de l'Administration
- Services Public Entreprises
- Mairie de Monaco
- Cercle A : Groupement des personnels de l'Administration

Français | English

APRES TESTS UTILISATEURS

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

2015 : Refonte du Journal de Monaco

- Objectifs du projet :
  - diffuser l'intégralité des archives du Journal officiel numérisé (depuis 1858).
  - Proposer un site « responsive » facile d'utilisation
  - Ajouter une dimension éditoriale au site
- Démarche UX :
  - Définition de profils utilisateurs « simples » (historiens, juristes, grand public)
  - Ateliers de co-conception (intégrant toutes les parties prenantes)
  - Création d'un back-office simplifié

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

JOURNAL DE MONACO

Bulletin officiel de la Principauté

RECHERCHER DANS UN JOURNAL DEPUIS 1858

Rechercher un mot, une information, une date...

Chercher

CONSULTATION DES ARTICLES PAR ANNÉE

2017

Consulter

CONSULTATION DES ARTICLES PAR CATÉGORIE

Choisir une catégorie

DERNIER JOURNAL PUBLIÉ

Journal n° 8354

du vendredi 3 novembre 2017

CONSULTER LE JOURNAL

TOUS LES JOURNAUX

Exposition : « Un Prince engagé volontaire – Louis II de Monaco, soldat de la Grande Guerre » au Théâtre Princesse Grace.

Il y a 100 ans, la Première Guerre mondiale entrait dans sa quatrième année et laissait dans la mémoire collective le souvenir du célèbre épisode de la bataille du Chemin des Dames, auquel le prince héréditaire Louis, futur Louis II, participa activement.

Militaire de formation, retourné à la vie civile en 1899 après avoir été lieutenant chez les chasseurs d'Afrique, Louis écrivait le 10 août 1914 - une semaine après la déclaration de guerre de l'Allemagne à la France - à son père, Albert Ier : « À l'heure où la France traverse une crise effroyable et où chacun essaie de se rendre utile ou de prouver son attachement à sa patrie, ou à sa seconde patrie, j'estime qu'il serait peut digne de ma part, en qualité d'ancien St-Cyrien, d'ancien Saumurien et d'ex-stagiaire dans deux régiments français, de rester inactif. Je désirerais donc vivement assister aux opérations qui se déroulent vers le Rhin [...] ».

Reprenant du service, le prince Louis fut affecté à l'état-major de la 5e armée et s'illustra, comme officier de liaison, sur les champs de bataille de Champagne.

Retrouvez des nouvelles du front dans le Journal de Monaco... et découvrez, au Théâtre Princesse Grace, l'exposition intitulée « *Un Prince engagé volontaire – Louis II de Monaco, soldat de la Grande Guerre* ».

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

JOURNAL DE MONACO

Bulletin officiel de la Principauté

RECHERCHER UN JOURNAL, UN ARTICLE

AFFINER

Catégories

- Arrêtés Ministériels (18)
- Avis et Communiqués (75)
- Ordonnances Souveraines (19)

Thèmes

- Autres (28)
- Avis de recrutement (21)
- Concours et recrutement (1)
- Décorations (24)
- Déliberations-Décisions CCIN (3)
- Mises en disponibilité (1)
- Nominations (2)
- Nominations fonctionnaires (10)
- Nominations membres (1)
- Retraites (1)
- Réglementation (12)

Après le

JJ / MM / AAAA

Avant le

JJ / MM / AAAA

"Administration électronique"

La recherche a retourné 183 résultats

Trier par Pertinence **Afficher** 15 **résultats par page** **Affichage**

Journal n°8005 du 25 février 2011

- **Ordonnance Souveraine n° 3.123 du 11 février 2011 portant nomination du Directeur de l'Administration Electronique et de l'Information aux Usagers.**

de Mission au Ministère d'Etat ; Vu Notre ordonnance n° 3.121 du 11 février 2011 portant création de la Direction de l'**Administration Electronique** et de l'Information aux Usagers ; Vu la ...

ORDONNANCES SOUVERAINES → NOMINATIONS

Journal n°8106 du 1 février 2013

- **Ordonnance Souveraine n° 4.129 du 11 janvier 2013 portant nomination d'un Administrateur Principal à la Direction de l'Administration Electronique et de l'Information aux usagers**

Direction de l'**Administration Electronique** et de l'Information aux Usagers ; Vu la délibération du Conseil de Gouvernement en date du 19 décembre 2012 qui Nous a été communiquée par Notre Ministre d ...

ORDONNANCES SOUVERAINES → NOMINATIONS FONCTIONNAIRES

Journal n°8005 du 25 février 2011

- **Ordonnance Souveraine n° 3.121 du 11 février 2011 portant création de la Direction de l'Administration Electronique et de l'Information aux Usagers.**

été communiquée par Notre Ministre d'Etat ; Avons Ordonné et Ordonnons : Article Premier. Il est créé une Direction de l'**Administration Electronique** et de l'Information aux Usagers placée sous l ...

ORDONNANCES SOUVERAINES → AUTRES

Journal n°8048 du 23 décembre 2011

- **Décision de S.E. M. le Ministre d'Etat en date du 12 décembre 2011 portant sur la mise en œuvre, par la Direction de l'Administration électronique et de l'Information aux Usagers, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité «Assurer la diffusion d'informations institutionnelles sur la Principauté de**

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

JOURNAL DE MONACO
Bulletin officiel de la Principauté

RECHERCHER UN JOURNAL, UN ARTICLE

"Administration électronique"

La recherche a retourné 183 résultats

CATÉGORIES | THÈMES | DATE | OPTIONS

Arrêtés Ministériels 10

Avis et Communiqués 75

Ordonnances Souveraines 19

Usagers.

de Mission au Ministère d'Etat ; Vu Notre ordonnance n° 3.121 du 11 février 2011 portant création de la Direction de l'**Administration Electronique** et de l'Information aux Usagers ; Vu la ...

ORDONNANCES SOUVERAINES → NOMINATIONS

Journal n°8106 du 1 février 2013

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Tableau de bord

DEMANDES DE PUBLICATIONS EN COURS

TOUT VOIR

DERNIERS JOURNAUX

TOUT VOIR

AJOUTER UN JOURNAL

Journal n°8354
du 3 novembre 2017
PUBLIÉ

Journal n°8353
du 27 octobre 2017
PUBLIÉ

ZONE ÉDITORIALE

TOUT VOIR

Titre

Exposition : « Un Prince engagé volontaire – Louis II de Monaco, soldat de la Grande Guerre » au Théâtre Princesse Grace.

Contenu

Il y a 100 ans, la Première Guerre mondiale entrait dans sa quatrième année et laissait dans la mémoire collective le souvenir du célèbre épisode de la bataille du Chemin des Dames, auquel le prince héréditaire Louis, futur Louis II, participa activement.

Militaire de formation, retourné à la vie civile en 1899 après avoir été lieutenant chez les chasseurs d'Afrique, Louis écrivait le 10 août 1914 - une semaine après la déclaration de guerre de l'Allemagne à la France - à son père, Albert Ier : « À l'heure où la France traverse une crise effroyable et où chacun essaie de se rendre utile ou de prouver son attachement à sa patrie, ou à sa seconde patrie, j'estime qu'il serait peut

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

JOURNAL DE MONACO
outil d'administration

HEIGEL Rodolphe
DECONNEXION

Tableau de bord
Demandes
Journaux
Editos
Rechercher
Aide
Mon compte

Tableau de bord → Journaux → Année 2017 → Journal n°8311

Journal n°8311

du 6 janvier 2017 PUBLIÉ

Visualiser | Modifier | Dépublier

ARTICLES

ORDONNANCES SOUVERAINES 4

ARRÊTÉS MINISTÉRIELS 10

TITRE	THÈME	DERNIER INTERVENANT	ACTIONS
Arrêté Ministériel n° 2016-821 du 23 décembre 2016 autorisant un médecin à exercer son art à titre libéral au Centre Hospitalier Princesse Grace.	Autorisations	LITZLER Carine	
Arrêté Ministériel n° 2016-822 du 23 décembre 2016 autorisant un Praticien Associé à exercer une activité libérale au Centre Hospitalier Princesse...	Autorisations	LITZLER Carine	
Arrêté Ministériel n° 2016-823 du 23 décembre 2016 autorisant un	Autorisations	LITZLER Carine	

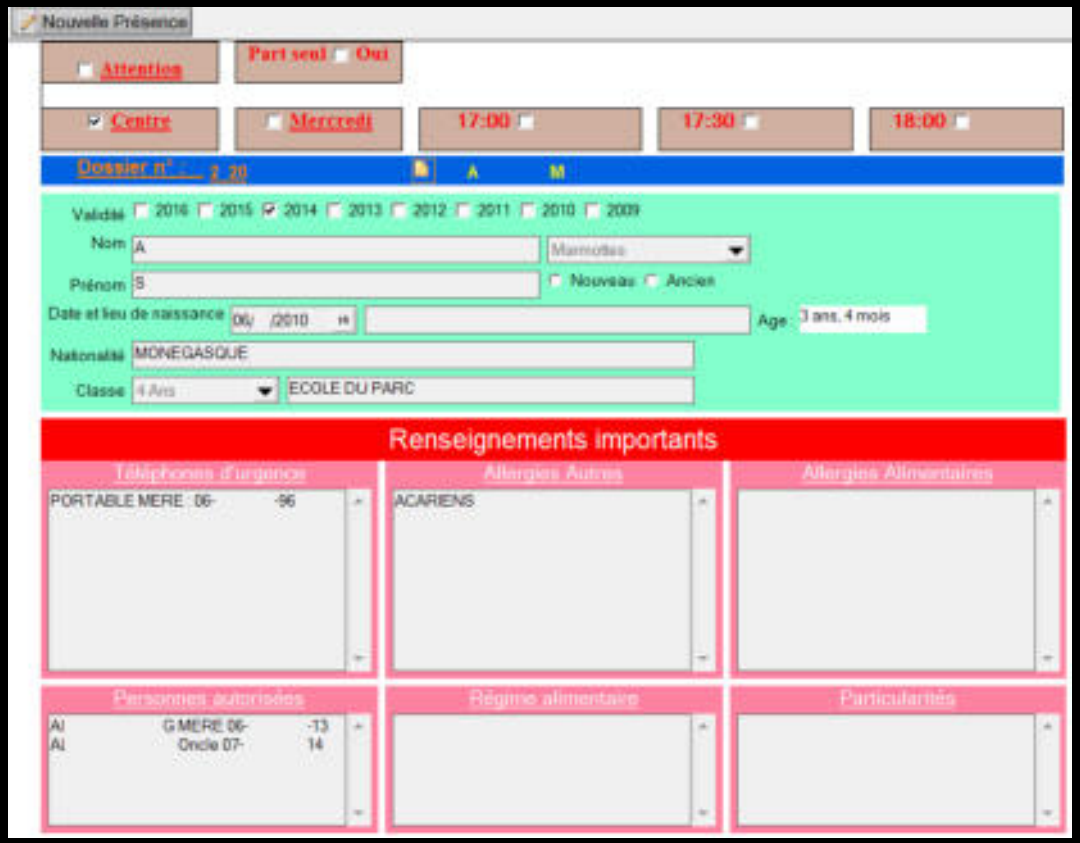
AJOUTER NOUVEL ARTICLE | AJOUTER NOUVELLE ANNEXE

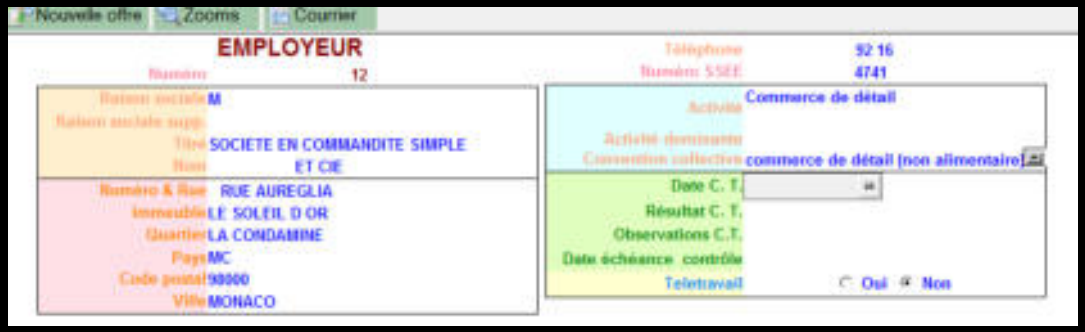
TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

2016 : GÉNÉRATEUR DE TÉLÉSERVICES

- Objectif :
  - Déployer plus rapidement de nouvelles démarches en ligne « déclaratives »
  - Dématérialiser et sécuriser la relation avec les usagers
- Démarche UX :
  - Implication d'un service pilote
  - Conception Centrée utilisateurs **internes**
  - Tests utilisateurs
- Opportunité :
  - Création d'une UX unifiée pour les applications internes, avec la mobilité en cible
- Freins :
  - Maturité des services administratifs

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017





EXISTANT

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Téléservice

Déclarer un changement de situation pour un logement sous Loi n°887

MENU

ACCUEIL >

AJOUTER UNE DEMANDE

POUR ACTION

+ NOUVELLES DEMANDES À PRENDRE EN CHARGE 7

– À TRAITER / À VALIDER 6

IDENTIFIANT	DATE DEMANDE	DERNIER CHANGEMENT	DEMANDEUR	ETAT	LANGUE	MODE DE RÉCEPTION	RESPONSABLE	ACTIONS
HAB-20170418-CUDA	18/04/2017	20/04/2017	PESCE Emmanuelle	EN COURS DE TRAITEMENT	fr	Téléservice	90012	
HAB-20170405-IHG0	05/04/2017	28/04/2017	PESCE Emmanuelle	EN COURS DE TRAITEMENT	fr	Téléservice	90012	
HAB-20170509-K0U5	09/05/2017	09/05/2017	PESCE Emmanuelle	EN COURS DE TRAITEMENT	fr	Téléservice	90012	
HAB-20170426-2IAD	26/04/2017	23/05/2017	PECHAT Corinne	EN COURS DE TRAITEMENT	en	Guichet physique	90012	
HAB-20170405-B7G5	05/04/2017	01/06/2017	PESCE Emmanuelle	EN COURS DE TRAITEMENT	fr	Téléservice	90012	

Précédent 1 2 Suivant

+ ACCEPTÉES À FINALISER 0

POUR INFORMATION

– DEMANDES EN ATTENTE D'INFORMATIONS 3

IDENTIFIANT	DATE DEMANDE	DERNIER CHANGEMENT	DEMANDEUR	ETAT	LANGUE	MODE DE RÉCEPTION	RESPONSABLE	ACTIONS
HAB-20170426-	26/04/2017	26/04/2017	PESCE Emmanuelle	EN ATTENTE D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	fr	Guichet physique	90012	
HAB-20170509-UQAB	05/04/2017	10/05/2017	Laurent RIGAUD	ACCEPTÉE SOUS RÉSERVE	fr	Téléservice	90012	

NOUVELLE VERSION

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Téléservice

Déclarer un changement de situation pour un logement sous Loi n°887

ACCUEIL > DEMANDES > Demande n°HAB-20170426-1M26 - Emmanuelle PESCE

Demande n°HAB-20170426-1M26 - Emmanuelle PESCE

EN ATTENTE D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

– HISTORIQUE DE LA DEMANDE

26/04/2017 - 22:52 **Utilisateur Administrateur HAB** : Création de la demande
26/04/2017 - 22:52 **Utilisateur Administrateur HAB** : Prise en charge de la demande
26/04/2017 - 22:52 **Utilisateur Administrateur HAB** : Demande de validation en cours pour **"En attente d'informations complémentaires"**
26/04/2017 - 22:53 **Valideur Administrateur HAB** : Choisit la **demande d'informations complémentaires**

DÉTAILS | FICHIERS (0) | COMPLÉMENTS (1)

INFORMATIONS DE LA DEMANDE

Date de transmission	26/04/2017
Etat de la demande	En attente d'informations complémentaires, le 26/04/2017
Langue	fr
Canal	Guichet physique
Créé par	Administrateur HAB

LE PROPRIÉTAIRE

Informations concernant le propriétaire :

Titre	Madame
Nom ou Raison sociale	TITI
Prénom	Irène
Adresse	23 rue Albert II
Ville	98000 MONACO
Pays	France
N° de téléphone	0657784989
Nationalité	Monégasque

Informations concernant le gérant ou mandataire :

Titre	Monsieur
Nom ou Raison sociale	PESCE
Prénom	Emmanuelle
Adresse	54 boulevard Mantega Righi
	06100 NICE
Pays	France
N° de téléphone	
Nom de la personne à contacter	

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Répondre à la demande d'informations complémentaires à la place de l'usager

Select fichiers Aucun fichier choisi

ANNULER LA DEMANDE | ENVOYER

INFORMATIONS RÉSERVÉES À L'ADMINISTRATION

IDENTIFIANT DU LOGEMENT

OBSERVATIONS

SAUVEGARDER

DISCUSSION ADMINISTRATION

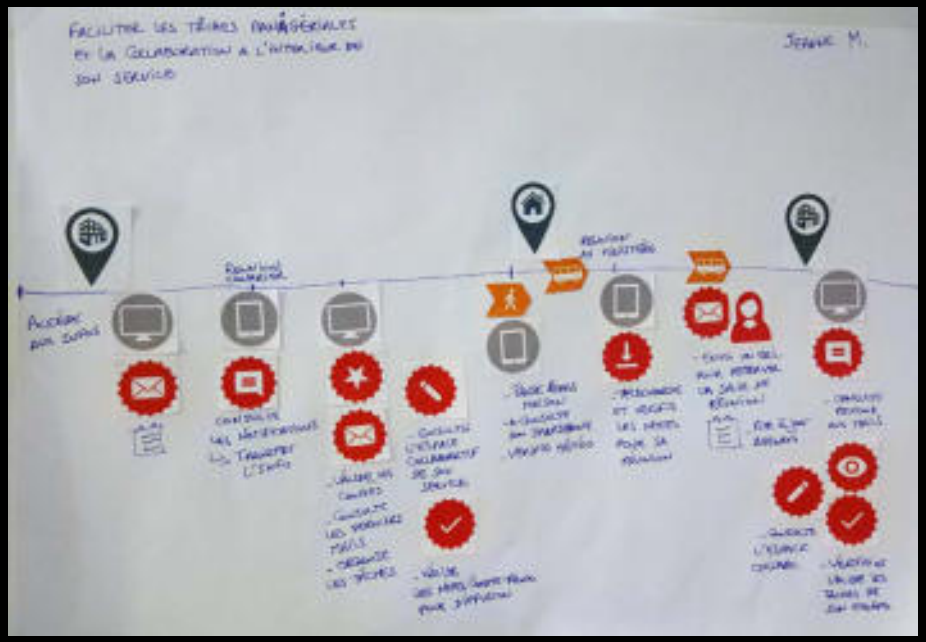
NOUVELLE VERSION

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

2017 : INTRANET DE L'AGENT

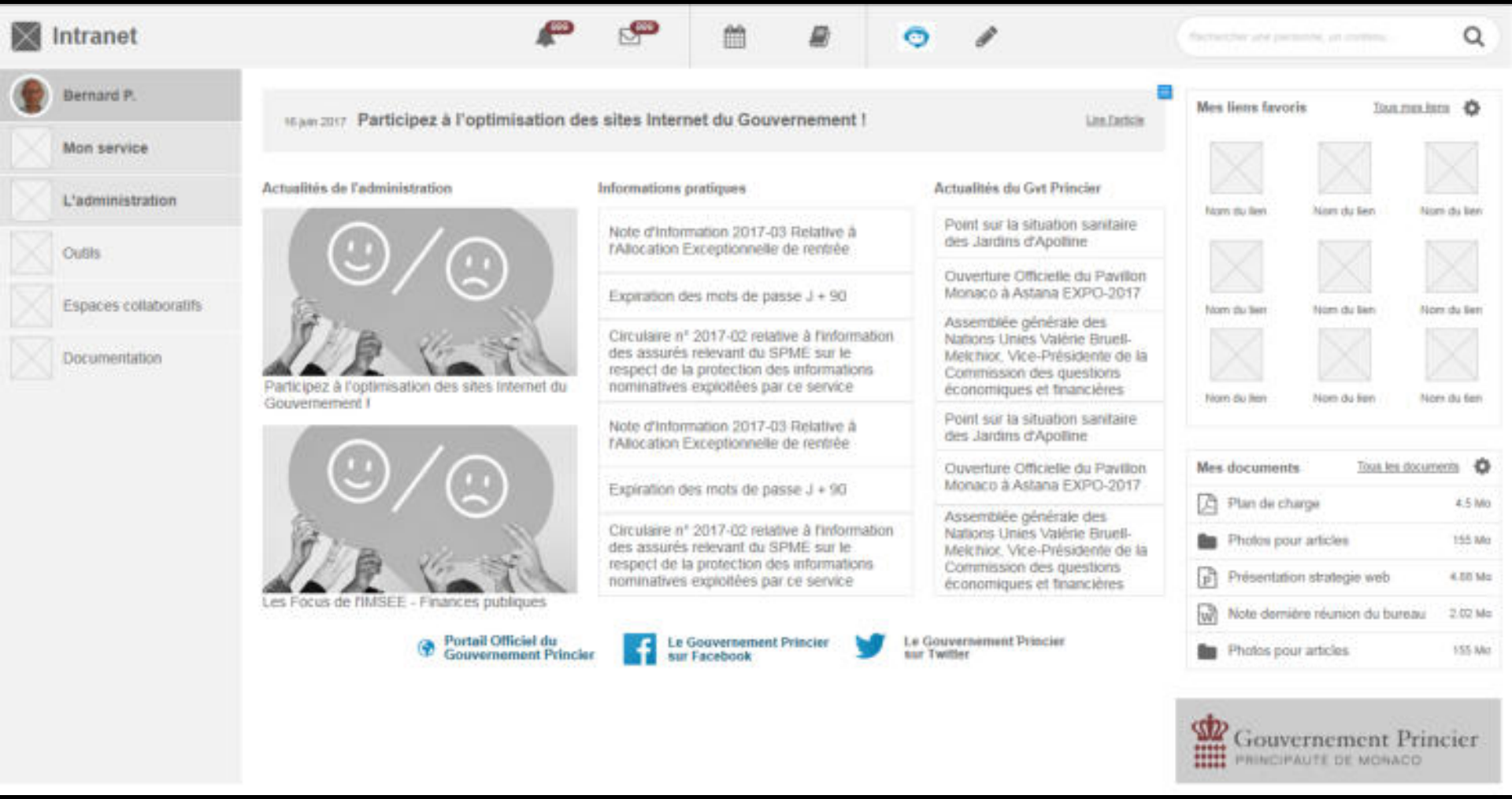
- **Objectif** : donner accès à tous les outils et informations nécessaires aux fonctionnaires et agents.
- **Démarche UX** :
  - Recours aux « personas »
  - Co-conception avec les parties prenantes
  - Tests sur « zonings » avec utilisateurs issus des personas
  - Focus groups avec chefs de services
  - Services pilotes
  - Stratégie de conduite du changement

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017



CONCEPTION

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017



ZONINGS

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Intranet

Bernard P.

Mon service

L'administration

Outils

Espaces collaboratifs

Documentation

Direction de l'Administration Electronique et de l'Information aux Usagers

24 Présentation du service en une phrase max 100 charactères Lorem ipsum dolor sit am lorem ipsum dolor En savoir plus

Demande faite en ligne

75 % des déclarations PIB

75 % des demandes d'autorisation de tour...

Taux de satisfaction des usagers

98 %

Taux de fréquentation du journal

Service Tous les indicateurs

36 ans

Moyenne d'âge

Part d'homme / femme

Dernières actualités du service

- Nouvelles carafe d'eau
- Intervention sur le placard technique le 20/06/17
- Organisation du repas d'équipe
- Le défis solidaire de la DAEIU
- Nouvelles carafe d'eau
- Intervention sur le placard technique le 20/06/17

Dernières actualités du département

- Note d'Information 2017-03 Relative à l'Allocation Exceptionnelle de rentrée
- Expiration des mots de passe J + 90
- Circulaire n° 2017-02 relative à l'information des assurés relevant du SPME sur le respect de la protection des informations nominatives exploitées par ce service
- Note d'Information 2017-03 Relative à l'Allocation Exceptionnelle de rentrée
- Expiration des mots de passe J + 90

4 évenements à venir (23) Ajouter Tous les évènements

28 sept 9h - 10h	Livraison du lot 1
28 sept 11h - 12h30	Point interne le lot 1
30 sept 15h - 16h	Point avec Smile lot 1
5 oct 17h - 18h	Livraison du lot 2

Discussions (25) Toutes les discussions

- Sujet 1 — 4 — 6
- Sujet 2 — 4 — 6
- Sujet 3 — 4 — 6
- Sujet 4 — 4 — 6
- Sujet 5 — 4 — 6

Liens utiles

Plan du service | Régie de vie | Genius Project | Base courriers | Base services | Doodle.com | Charte intranet de l'état | Affectation des postes de travail

Dernières activitées

22/09/17
Clémentine a ajouté un nouveau document "Planning projet agile 2017" (.docx 4.5 Mo)

22/09/17 - Projet de création de l'intran...
Clémentine a ajouté un nouveau document "Planning projet agile 2017" (.docx 4.5 Mo)

22/09/17 - Projet de création de l'intran...
Clémentine a ajouté un nouveau document "Planning projet agile 2017" (.docx 4.5 Mo)

22/09/17 - Projet de création de l'intran...
Clémentine a ajouté un nouveau document

ZONINGS

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

2017 : Refonte des sites Internet

- Démarche UX : élaboration de recommandations à partir de :
  - Questionnaire usagers en ligne
  - Entretiens guidés des Directeurs de Département
  - Analyse détaillées des statistiques de consultation
  - Benchmark de sites Institutionnels

- Finalité :
  - Formuler des objectifs partagés par tous
  - Elaborer une stratégie adaptée à chaque besoin
  - Valider les composantes de la démarche inclusive plus large

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

BONNE PRATIQUES POUR RÉUSSIR L'UX D'UN PROJET

P-ID v0.1

Direction de l'Administration Électronique

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Ne pas laisser le métier et la technique travailler en direct

Améliorer l'expression du besoin

Améliorer les réponses UX

Améliorer la qualité du projet

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Acquérir des compétences en internes (UX, Design, etc.)

- L'UX ne peut être intégralement externalisée ou déléguée
- Permet d'itérer rapidement, d'être réactif

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Considérer vos utilisateurs internes comme des clients

- Le « back-office » peut être aussi important que le « front-office »
- Améliore l'adoption
- Peut faire gagner du temps
- Permet d'identifier de nouveaux besoins à temps
- Transforme les « utilisateurs » en « ambassadeurs »

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Trouver et impliquer l'entité qui pourra jouer le rôle « d'arbitre »

- Implique toute la hiérarchie dans votre projet
- Permet d'arbitrer plus aisément des positions différentes
- Induit une conduite du projet plus rigoureuse.
- Donne de la visibilité à votre projet

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Formuler et faire partager les objectifs

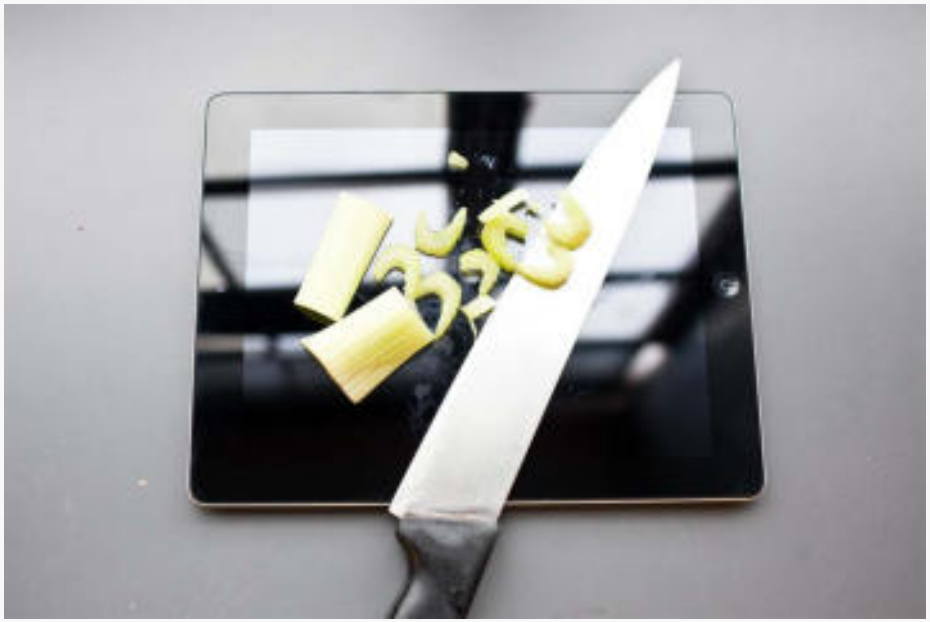
- Permet à tous les acteurs de mieux comprendre les choix faits
- Permet d'adapter la solution aux besoins réels

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Développer la maturité numérique de votre entreprise (de façon homogène !)

Décideurs, managers, executants…

Tous doivent comprendre la transition digitale



TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Réduire le « time to market »

- Faites un peu moins, mais livrez plus vite
- Constituez des « lots »
- Evitez les effets « tunnels »

=> Ne laissez pas les utilisateurs dans l'inconnu trop longtemps

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Mesurer les bénéfices (identifier et suivre des indicateurs)

- Données statistiques, Questionnaires utilisateurs, signaux indirects, etc.
- Rendez les indicateurs aisément exploitables
- Commencez à suivre certains indicateurs dès le début du projet

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Intégrez la conduite du changement comme composante du projet

Planification et coûts à prévoir dès le début du projet.

Participe au sens global du projet et à l'implication de tous les acteurs.

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

Impliquer les développeurs dans les tests utilisateurs

- Ils comprendront mieux les choix faits en amont du projet
- Ils partageront mieux les demandes de modifications

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

EN RÉSUMÉ

1. Développer l'AMOA
2. Acquérir des compétences UX en internes
3. Considérer tous les utilisateurs comme des clients
4. Trouver et impliquer un sponsor
5. Formuler et partager les objectifs
6. Développer la maturité digitale de façon homogène
7. Réduire le « time to market »
8. Mesurer les bénéfices
9. Intégrer la conduite du changement
10. Impliquer les développeurs dans les tests utilisateurs

Inclusion !

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

EN CONCLUSION…

- Parvenir à une démarche ergonomique "intégrale" est difficile à déployer rapidement dans une grande entreprise ou une institution
- Elle est liée au niveau de maturité (digitale) de l'organisation
- Construire la confiance dans les démarches UX inclusives étapes après étapes pour faire croitre la maturité digitale
- Développer la démarche autour de « quicks wins »

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017

QUESTIONS / RÉPONSES

TOUS DROITS RÉSERVÉS – GOUVERNEMENT PRINCIER DE MONACO 2017