

Le contexte de l'innovation

La Ville de Vélizy-Villacoublay a voulu rendre les démarches en ligne plus simples d'utilisation et accessibles à distance.

L'idée innovante

Offrir une assistance multimédia grâce à une conseillère virtuelle en ligne.

L'objectif recherché

Faciliter les démarches administratives.

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariats)

Création de cette application dans le cadre de la refonte du site. Lancement en mai 2009.

Le contenu de la réalisation

Les utilisateurs sont guidés pour remplir les champs de formulaire (20 vidéos et 35 vidéos interactives) :

L'assistance intervient uniquement si l'internaute le décide. Celui-ci jouit d'une grande liberté dans l'activation du dispositif. Il peut, s'il le souhaite, le suspendre ou l'interrompre à tout moment.

Les informations verbales fournies par Elise, conseillère virtuelle, sont enrichies de démonstrations gestuelles.

Le soutien multimédia se double d'une aide sous forme de bulles textuelles. L'internaute peut bénéficier d'une explication personnalisée sur les termes administratifs.

Une reconnaissance d'erreur instantanée est mise en ligne avec la création d'un système d'alerte.

Les vidéos possèdent un sous-titrage et bien sûr du son. Leur contenu s'adapte donc aux déficients visuels et auditifs.

Les moyens humains (internes et externes) et financiers (budget total, coûts pour la collectivité)

5 550 euros H.T. Réalisation effectuée par l'agenda In-Cité en liaison avec le service communication et son webmaster.

Le bilan de la réalisation (évaluation, suivi, projet d'évolution)

Usage fréquent par les citoyens qui ne peuvent se rendre en mairie en dehors des heures d'ouverture de la Mairie.