

Arcachon

Services à la population

Télmail, le service numérique d'envoi personnalisé d'informations municipales

Le contexte de l'innovation

La Ville d'Arcachon souhaite toujours être au plus près de ses habitants. Pour cela, il est nécessaire que les Arcachonnais soient les mieux informés de ce qui se passe dans leur cité.

La volonté de la Ville d'Arcachon était donc de trouver un outil qui lui permet de diffuser des informations sur mesure à chaque Arcachonnais, suivant leurs centres d'intérêt.

Etant donné le nombre important d'informations que l'on peut recevoir au quotidien, il est évident que chacun attend de plus en plus une information précise qui soit la plus personnalisée possible.

La Ville était donc à la recherche d'un nouvel outil de communication capable de cibler les messages en fonction des attentes de chacun.

L'idée innovante

Pour cela, elle a proposé à tous les arcachonnais, sur la base du volontariat, un nouvel outil de communication moderne et gratuit qui consiste à envoyer par SMS et/ou par mail les informations de la Ville qui les concernent directement et qui facilitent leur vie quotidienne.

L'objectif recherché

Ce nouveau service a plusieurs objectifs :

- Etre réactif dans l'émission du message : moyen de communication d'urgence avec la population
- Personnaliser les messages en fonction des centres d'intérêt
- Créer un nouveau lien social avec les Arcachonnais
- S'inscrire dans une démarche de développement durable en proposant une alternative au papier

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariats)

Tout arcachonnais peut s'inscrire gratuitement à ce service en cliquant sur le site Internet de la Ville ou via un formulaire papier à retirer à la Mairie ou dans les Maisons de Quartier.

Le contenu de la réalisation

Chaque Arcachonnais peut recevoir par SMS et/ou par courrier électronique des brefs messages ciblés. Chacun choisit le type d'informations qu'il souhaite recevoir.

3 rubriques sont proposées :

- Culture/Animations : *ex, prochain spectacle au Théâtre Olympia*
- Informations pratiques : *ex, date d'inscription au Centre de Loisirs, les permanences dans les Maisons de Quartier, travaux de voirie...*
- Alerte météo : *avis de coup de vent transmis par la préfecture...*

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

En interne, le service communication centralise et sélectionne les informations proposées par les différents services de la Ville.

Le cabinet du Maire décide de la pertinence ou de l'intérêt de l'envoi d'un Télmail.

Le webmaster de la ville a créé la mise en page du Télmail et une personne du service Communication est chargée d'écrire le Télmail, de gérer les envois mais aussi le fichier des abonnés.

Ce service a permis aussi à la commune de réduire les coûts de diffusion de l'information municipale, beaucoup moins de documents sont imprimés et distribués.

Coût de l'envoi d'1 SMS : 0.10€HT

Coût de l'envoi d'1 email : 0.02€HT

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

Créé en septembre 2009, aujourd'hui, 1300 abonnés se sont inscrits volontairement à ce service.

Depuis Juin 2011, la ville d'Arcachon a créé un Télmail spécial et temporaire concernant les travaux du Cœur de Ville. On compte aujourd'hui environ 150 abonnés pour ce Télmail « Travaux Cœur de Ville ».

Depuis janvier 2011,

39 campagnes SMS/Email ont été envoyées

3 alertes météo Orange (selon les sources Météo France)

19 953 sms envoyés

58 451 emails envoyés