

FAQ – Webinaire Commune Urbaine d’Antananarivo

QUESTIONS GENERALES

- **Aura-t-on un enregistrement du webinaire ?**

Cap Digital : Oui, le replay du webinaire est disponible sur le site ECONNECT. (<https://www.e-connect.africa/le-programme-econnect/>)

- **Aura-t-on la présentation du webinaire ?**

Cap Digital : Les slides sont également disponibles sur le site ECONNECT.

- **L’hébergement sera assuré par le prestataire ? Comment sera financé le coût annuel ? La scalabilité pourra engendrer un coût qui peut évoluer ?**

Cap Digital : L’hébergement n’est pas prévu par la CUA, il faudra dans sa proposition voir comment cela est possible d’intégrer cette partie hébergement. La partie hébergement rentre plutôt dans la partie investissement de la subvention et effectivement cela engendrera forcément un coût si la solution est déployée au-delà des deux services de la Bonne Gouvernance et des Sapeurs-Pompier.

- **Combien de formulaires souhaitez-vous mettre à disposition ?**

Cap Digital : En ce qui concerne les formulaires de doléances il y aura plusieurs types de doléances comme des signalements d’incendie, de risques d’éboulement, d’accidents de circulation, ... Un formulaire « standard » va être mis en place sur lequel le lanceur d’alerte pourra signaler plusieurs incidents selon une liste établie. Ce formulaire sera amené à évoluer en fonction des besoins rencontrés.

- **Les frais de fonctionnement sont sur quelle durée ?**

Cap Digital : Le budget sera alloué pour le développement du démonstrateur pour les 6 mois et la réalisation de la phase de test et non pour un passage à l’échelle au-delà des 6 mois.

- **Le règlement mentionne 50% (25k€) de la subvention destinée à l’investissement pour des dépenses d’équipements matériels. La problématique à résoudre semble essentiellement appeler des solutions logicielles. Quelle est l’idée derrière ce montant ? Pour préciser ma question, les frais d’investissement semblent flécher des « dépenses matérielles » dans le règlement – cela semble exclure le développement logiciel. Est-ce le cas ? Si oui, cela me paraît surprenant au vu des problématiques à résoudre.**

Cap Digital : Effectivement, la subvention totale est de 50k€ mais dont les spécificités d’utilisation de la subvention sont prévues pour 25K€ d’investissements et 25K€ de fonctionnement. Il n’a pas d’attente précises par rapport à la proposition de solution qui sera faite. Les dépenses matérielles correspondent à 50% ce qui correspond à l’investissement et les frais de fonctionnement, temps homme, correspondent aux autres 50% de la subvention.

- **La prise en compte USSD est-elle obligatoire ? Avez-vous une idée de l’expérience utilisateur cible ?**

Cap Digital : La liste des besoins qui sont formulés correspond à des indications, des recommandations et des objectifs auxquels normalement la solution doit répondre. Effectivement, si vous êtes en mesure de proposer une solution et d’autres technologies pour répondre aux enjeux de la CUA vous avez la liberté de faire d’autres propositions. L’USSD est très populaire à Tana (pour payer des factures d’eau et d’électricité, ...), c’est une méthode très accessible à tous et qui

FAQ – Webinaire Commune Urbaine d’Antananarivo

fonctionne. L’USSD est suggestion pour rendre accessible cette plateforme aux personnes n’ayant pas internet.

- **Pour l’USSD, est-ce que la CUA ou les partenaires peuvent intervenir auprès des opérateurs téléphoniques (Orange, Yas, Airtel) car il faut avoir un million d’utilisateur d’une app ?**

CUA : On peut éventuellement approcher ces trois grandes entreprises pour leur expliquer le contexte et l’objectif afin de vérifier que la mise en place de l’USSD puisse être validée bien que le million d’utilisateurs ne risque pas d’être atteint dans les 6 premiers mois.

- **Le lauréat du précédent appel à projet peut-il postuler à ce Meso projet ?**

Cap Digital : Oui, même si vous avez déjà été lauréat du micro projet vous pouvez participer à ce meso projet.

- **Suivant la nature des informations RGPD, etc, il faut avoir une idée précise car si pièce d’identité ou autre, il y a des prérequis.**

Cap Digital : Pour l’instant, la demande qui est formulée n’est pas précisée sur l’identification de l’usager. Effectivement cela sous-entendrait des compétences pour demander les justificatifs d’identités ou identifier les usagers de la CUA. Cela va au-delà des compétences de la CUA mais on est preneur de proposition d’identification rapide des usagers de la CUA.

- **Il y a-t-il aussi des problématiques de numérisation si envoi des pièces ?**

Cap Digital : Il faut que les usagers puissent avoir la possibilité d’uploader les documents ou de se rendre auprès de la CUA et que la CUA puisse également le faire directement sur place pour les usagers qui ne sont pas familiarisés avec le digital.

- **Pourriez-vous réexpliquer le cas d’usage d’une demande de doléance ? Notamment quelles sont les informations demandées ?**

Cap Digital : La CUA vous transmettra les éléments sur l’attente et le formulaire qui sera proposé aux usagers. Les informations seront assez simples comme informer sur le préjudice que l’usager a subi, des informations générales sur l’usager et la possibilité de joindre des justificatifs. Les besoins sont détaillés sur le site ECONNECT.

- **Quels sont les besoins les contraintes matérielles de la CUA ?**

Cap Digital : La CUA a des contraintes matérielles, organisationnelles et techniques pour cette expérimentation :

- **Organisationnelles :**
 - Nécessité de former les agents à l’utilisation de la nouvelle interface.
 - Adoption progressive par les citoyens, avec accompagnement en présentiel pour les publics non numériques.
- **Techniques :**
 - Absence actuelle de connexions stables et de matériels informatiques dans certains services.
 - Limitation aux demandes pour deux services dans un premier temps.

FAQ – Webinaire Commune Urbaine d’Antananarivo

- Matérielles

Bonne gouvernance

- Manque de matériels informatiques (ordinateur, scanner, micro-casque, onduleur, imprimante, talkie-walkie, tablette tactile [qualité militaire], smartphone...)
- Connexion internet limitée

Pompiers

- Manque de matériels informatiques (ordinateur, scanner, micro-casque, onduleur, imprimante, talkie-walkie, tablette tactile [qualité militaire], smartphone...)
- Absence de connexion internet (mobile et statique)