

Réponse à l'interpellation de Monsieur Gilles FORET

**Objet : Etude de futurocité sur l'utilisation par les Villes et communes des médias sociaux**

Monsieur le Conseiller,

Votre interpellation me permet de mettre en avant certaines réalisations de la ville, je vous en remercie.

Notre service n'a pas participé à l'étude de FuturoCité parce que, il était occupé dans les nombreuses actions en cours que je vais détailler.

Concernant notre positionnement par rapport aux autres villes, nous ne courrons pas après les comparaisons mais un rapide tour d'horizon, semble dire qu'en Wallonie, nous sommes la commune :

- la plus suivie sur Facebook (15.870 personnes aiment la page),
- la deuxième sur Twitter (4.461 followers),
- la première à avoir proposé un e-guichet avec paiement en ligne et authentification via la carte d'identité (je n'ai pas vérifié si les autres communes utilisaient e-délibération. On me dit qu'elle a été utilisée par d'autres après la mise au point par la ville)
- une des seules à avoir sa propre application smartphone...

Vous avez bien voulu mentionner l'opération plateforme [reinventonsliege](http://reinventonsliege.be) et la démarche participative numérique qui est ainsi mise en avant.

Pour l'avenir, notre plan stratégique informatique contient une vingtaine de projets qui vont avoir un impact très concret sur la qualité du service rendu par l'administration.

Le nouveau site [liege.be](http://liege.be) sera lancé avant la fin de l'année 2017 et l'application smartphone sera refondue complètement.

Parmi les 77 actions prioritaires de #RéinventonsLiège, le numérique est une préoccupation importante.

Concernant les chatbots, c'est évidemment une opportunité importante. Nos services suivent ce dossier de près. A ce stade, ils considèrent que l'utilisation est encore trop onéreuse et complexe à mettre en place compte tenu de la très grande diversité de nos missions et des questions très nombreuses qui devraient être anticipées.

Mais nous utiliserons cette technologie dans un futur proche.

En ce qui concerne l'utilisation des réseaux sociaux par l'administration, j'y répondrai dans quelques instants lors d'une autre interpellation de votre groupe.