

Refonte des sites web Nantes / Nantes Métropole

Compte-rendu de l'atelier avec les citoyens

Synthèse de l'atelier

L'atelier qui a réuni les citoyens s'est tenu le 27/06/17. Les 23 participants ont été interrogés sur 2 sujets : les services en ligne et l'inter-action avec la collectivité :

1. **Vous rendre service**

« Unification des sites, usage de plus en plus mobile pour coller à la réalité d'une consultation partout / tout le temps, toujours plus de nouveaux services pour vous aider au quotidien dans vos démarches... Le futur site de Nantes / Métropole veut vous simplifier la vie. »

Imaginez le meilleur scénario... Et le pire.

2. **Permettre « l'inter-action »**

« Et si le futur site vous permettait de dialoguer de manière facilitée avec votre ville / métropole et de participer davantage au débat public et aux décisions politiques locales (sur les budgets, les projets à mettre en place, etc.)... Demain, seriez-vous de la partie ? »

Imaginez le meilleur scénario... Et le pire.

L'objectif de la présente synthèse est de tirer de grands enseignements directs, suivant les deux temps de l'échange : quelles grandes idées ont émergé en termes de services et de dispositifs de co-construction ?

Temps 1 : vous rendre service

Dans une première partie de l'atelier, les groupes ont été amenés à réfléchir, au sens large, à ce que la nouvelle plateforme pourrait amener, tant en termes d'accès à l'information que de nouveaux services. **Il est d'emblée intéressant de noter que les scénarios « rêvés » ont fait couler beaucoup plus d'encre que les scénarios « cauchemar ». Un point encourageant pour l'avenir de la refonte !**

En outre, il est important de noter que **chacun des 4 groupes de citoyens a plébiscité un site central, porte d'entrée unique vers l'écosystème de contenus et de services numériques pour la**

ville / métropole avec des liens vers les communes. Ce point a rapidement émergé des discussions, des illustrations concrètes sont même venues l'encourager (quartier Nantes sud : adjacent à 3 communes de la métropole en plus de Nantes). A noter cependant, les habitants des communes de l'agglomération étaient peu représentés parmi les participants (3 participants).

Nous proposons ci-après une synthèse des scénarii en deux parties : le rêve / le cauchemar

- **Les points clés du scénario « rêvé »**

- Un seul site central avec une porte d'entrée vers chaque ville > les citoyens ne savent pas / ne se posent pas la question de ce qui est du ressort de la ville versus la métropole. Il faut arrêter avec les multi-sites. Une même ligne graphique pourrait faciliter les ponts entre les différents sites.
- Un site présentant une fonctionnalité à même d'orienter vers l'information en fonction des prérogatives de Nantes ou de la métropole. À cet instar, nous pouvons rapporter les propos d'un citoyen, riches en enseignements : « Aujourd'hui, personne ne sait ce qui est du ressort de la métropole ou de la ville. Ainsi, c'est très problématique lorsque nous devons faire des démarches. Concrètement : on cherche sur les sites de l'institution et on ne trouve pas l'information. Nous perdons beaucoup de temps, et nous finissons par passer de manière systématique par Google, mais arrivés sur le site, c'est toujours compliqué, l'information n'est pas forcément qualifiée donc on finit par passer par les voies physique ou téléphonique... Finalement, peu importe qui a la compétence ou qui gère le service, l'important est d'être orienté vers le bon interlocuteur. »
- En complément, une autre citoyenne précise la nécessité de conserver un espace dans lequel les compétences des collectivités sont présentées.
- Un site qui permette un accès très simple et rapide aux services proposés (piscines, parkings, transports, musées, etc.) > des informations fiables, à jour (y compris les illustrations) et qualifiées, au même endroit et quel que soit l'opérateur en charge de les produire.
- Dans cet ordre d'idées, un moteur de recherche enrichi pour chercher une information qui pourrait être un service proposé sur le site mais qui peut aussi s'envisager au travers de contenus bien référencés sur Google.
- Un site intuitif et interactif
- Un site en responsive pour une consultation en mobilité facilitée
- Des bases de données interopérables entre les différents pourvoyeurs d'information (ex : illustration avec la carte interactive des itinéraires en vélo dont le tracé s'arrête quand on change de départements)
- Des actualités typologisées par zones géographiques (métropole / villes / quartiers) > possibilité de créer une carte pour accéder aux services de manière géolocalisée. Plus généralement, la forme des médias utilisés pour transmettre l'information est souvent revenue (alléger les écrits pour plus de visuel avec vidéos, cartes...)
- Avoir des plans Google Maps, comme certaines villes qui ont mis en open data leurs données de plans, d'équipements, comme Paris et Lyon

- Des actualités qui suivent la saisonnalité (ex : inscription sur liste électorale...)
- Mise en avant des professionnels sur le territoire (avec lien CCI, Nantes Saint Nazaire Développement...)
- Un service numérique enrichi : pouvoir tout faire par internet (rechercher une information, effectuer un paiement / abonnement en ligne, recevoir un document d'état civil, déclarer ses encombrants, etc.)
- Faire le lien entre service téléphonique/numérique et physique. Les maisons de quartier sont aujourd'hui identifiées comme les « totems » du quartier !
- Une possibilité d'interagir avec la ville. Avec par exemple la mise en place d'un chatbot, en complémentarité du physique et du téléphone (Allonantes) : un service de messagerie, Q/R accessible partout, tout le temps
- Avoir un compte citoyen unique (TAN, administratif, piscines, etc.)... et des pools de services (ex : TAN, NGE... devraient par exemple devenir « Nantes Mobilité »)
- Un site qui dessine voire devine les envies des citoyens (« je suis une femme, il fait beau, j'aime me promener » : je déclare toutes ces questions en ligne et on me pousse le bon contenu)
- Accessibilité des contenus quelle que soit la tranche d'âge ou la nationalité (taille du texte, compréhension avec pictos pour franchir la barrière de la langue)
- Des alertes dès la page d'accueil (ex : calcul de la qualité de l'air, information sur ouverture ou fermeture d'un équipement, guide des associations)
- Un assistant personnel avec fonctionnalité de rappel individualisé (ex : payer sa facture de cantine, etc.)
- De l'interaction entre le virtuel et le réel : le site mis en miroir physiquement dans l'espace public.
- Des services sécurisés.
- Disposer de formulaires pré-remplis avec les éléments de situation personnelle sur la base des renseignements fournis lors d'une première souscription pour les démarches récurrentes (ex : écoles). Il suffirait de valider ou de modifier ces informations à l'instar de ce qui est fait pour les impôts plutôt que de les ressaisir à chaque fois.

- **Les points clés du scénario « cauchemar »**

- En miroir du scénario rêvé, les citoyens redoutent des sites multiples, sur lesquels il faut comparer les informations / chercher pour trouver la bonne information... au prix de longs efforts : « Parkings, piscines, bibliothèques... le cauchemar commence quand nous sommes obligés de nous connecter sur les différents sites des communes limitrophes de notre lieu d'habitation pour comparer les différentes informations afin de faire un choix »

- Un site dont les informations ne seraient pas organisées / un site « fouillis », avec une arborescence trop longue
- Un site dont les informations ne seraient pas à jour, voire même pas fiables (ce qui semble être le cas aujourd'hui sur certains contenus. Ex : piscines)
- Un site qui présenterait de la publicité
- Par effet communicant, moins, voire aucune personne pour répondre au téléphone

Temps 2 : permettre l'inter-action

Cette deuxième partie d'atelier a amené les citoyens à réfléchir autour de ce qui favoriserait leur prise de parole et leur engagement dans une dynamique de co-construction. Nous présentons ci-après la synthèse des échanges autour d'un scénario idéal et d'un scénario cauchemar. De même que pour la question précédente, le scénario idéal a semble-t-il beaucoup plus inspiré les citoyens.

Sur cette deuxième partie d'atelier, les participants ont eu plus de difficultés à se projeter, l'interaction autour des services ayant déjà été largement évoquée en première partie. La réponse aux besoins en matière de services publics semble être un pré-requis pour imaginer le numérique dans la co-construction des politiques publiques. Certaines propositions renvoient plus largement aux écueils généralement observés en matière de participation (information qu'un débat est en cours, manque de diversité parmi les participants...).

Nous avons constaté également un point de consensus général : tous souhaitent la mise en place d'une plateforme de co-construction unique, centralisant les projets citoyens sur l'ensemble du territoire, versus différents sites « locaux » (à l'image de NantesCo) ou dédiés (grands débats). A la fin du cumul des propositions qui amenaient vers une ouverture très large de l'inter-action, un citoyen a souhaité pointer le besoin parfois de connaître le dossier plus en profondeur pour formuler un point de vue (exemple de l'expertise technique apportée quant au creusement d'un tunnel sous la butte Sainte Anne). Un appel à vigilance pour ne pas « polluer les boîtes d'avis non éclairés ».

La synthèse tient compte de cette particularité : les échanges du scénario idéal portent sur les fonctionnalités / particularités que devrait avoir la plateforme de co-construction et de dialogue citoyen, ainsi que quelques prérequis associés en matière de communication.

• **Les points clés du scénario « idéal »**

- Une plateforme unique à même de créer un esprit métropolitain, pour embarquer largement et abolir les silos entre les différentes collectivités : « Concevoir quelque chose de métropolitain autour du dialogue citoyen »
- Avoir sur le même site le détail des projets en cours, avec possibilité de voter, commenter, donner son avis sur les projets
- Une cartographie des projets pour rendre compte de toutes les initiatives du dialogue citoyen

- Une présentation visuelle des projets portés, avec fonctionnalités de vidéos, de tchats pour rendre compte des objectifs mais aussi des avancées au fil de l'eau => donner à voir et faire vivre les projets menés
 - Une plateforme de co-construction qui n'oublie pas les professionnels du territoire (entreprises, commerces, etc.)
 - Une partie dédiée à la question des budgets participatifs (bureau des projets)
 - Un mur d'expression numérique pour y coller ses rêves, ses bons plans, ses coups de gueule... et dans lequel la collectivité peut puiser pour nourrir des informations, des projets, pour évaluer ses services... avec pourquoi pas un écho physique matérialisé dans l'espace public. Une manière de montrer que c'est possible et facile, un espace contributif libre et facile, comme un scrapbooking.
 - La fonctionnalité « boîte à idée » a particulièrement été soulignée à l'instar de Paris (madame le Maire, j'ai une idée)
 - Une logique d'ambassadeurs : créer un groupe de « 500 volontaires » qui puissent répondre dans un aller-retour rapide par sms aux autres citoyens et re-cascader le cas échéant des questions.
 - Penser à des campagnes originales pour mobiliser les citoyens, pour faire connaître, retenir l'attention (y compris en allant vers les citoyens sur l'espace public)... voire en utilisant le tirage au sort
 - ...Mais également penser des campagnes d'affichage pour promouvoir les initiatives et les projets réalisés (mur virtuel dans la ville...)
 - Pouvoir saisir et dialoguer en live avec des élus, comme les google hangouts mis en place par Johanna Rolland mais sur d'autres technologies car trop contraignant de créer des comptes google +
 - Pouvoir suivre l'avancée des travaux pour chaque élu via un tableau de bord.
 - Disposer d'un service « pétition »/mise à l'agenda de certaines questions et, au-delà d'un certain seuil de votes, les sujets devraient être traités de manière obligatoire, en conseil municipal
 - Mettre en place un service de signalement des anomalies et pouvoir proposer des améliorations en l'étendant aux débris/casse, aux dépôts sauvages... (cf : à l'instar de l'application TellMyCity). Possibilité également d'utiliser les réseaux sociaux pour signaler un problème.
 - Prévoir des relais physiques (ex : maisons de quartier) des dispositifs de dialogue existants car il en existe déjà mais peu de gens les connaissent.
- **Les points clés du scénario « cauchemar »**
 - Avoir différents sites en fonction des villes et des quartiers, ce qui priverait les citoyens d'une vision d'ensemble et surtout de pouvoir s'exprimer et s'engager dans des projets qui ne seraient pas forcément mis en place au sein de leur commune
 - Un futur site qui ne tient pas compte de l'avis des citoyens

- Un site qui les dépossède de leur réflexion, avec une communication descendante / top-down, qui pousserait les citoyens à constituer des réseaux totalement indépendants de l'institution
- Un / des sites trop complexes : aujourd'hui, sur les plateformes nantesco ou des grands projets (ex : Loire > « on ne comprend pas forcément tout : donc comment s'engager pour des projets qu'on ne comprend pas ? ») > Il faut faire la pédagogie des projets
- Une plateforme / des réseaux sociaux avec possibilité de partager son opinion et de poser des questions... mais auxquelles l'institution ne répondrait pas.
- Écouter mais ne pas donner la possibilité d'agir