

Refonte des sites web Nantes / Nantes Métropole

Compte-rendu de l'atelier avec l'écosystème numérique nantais

Synthèse de l'atelier

L'atelier qui a réuni les acteurs de l'écosystème numérique nantais s'est tenu le 28/06. Les participants ont été interrogés sur 4 sujets.

1. **La relation entre l'institution et les citoyens**
2. **L'expérience collective / individuelle de la ville**
3. **La transformation des informations en data**
4. **La mise en réseau des citoyens et des informations**

L'objectif de la présente synthèse est de retracer la dynamique des échanges en revenant sur les grands enseignements de l'entretien, suivant les différentes thématiques exposées : quelles grandes idées ont émergé, quelles grandes questions ont été soulevées ?

Synthèse des échanges

Dans un contexte où les citoyens sont de plus en plus autonomes sur le net, la mise en réseau entre ces derniers devient plus naturelle, plus fréquente. De nouveaux réflexes émergent, à l'initiative de plateformes comme MeetUp, qui permettent aux citoyens de se rencontrer dans le cadre de groupes liés à une communauté d'intérêt. De même, à l'échelle des quartiers, certains ont mis en place des Google Groups de manière autonome, pour pouvoir échanger entre voisins. Il n'est donc peut-être pas utile que la collectivité réinvente un nouveau service de mise en relation si les citoyens sont déjà regroupés ailleurs. Ces derniers interagissent avec le territoire sans se poser la question de l'institution.

- Et si le futur site de la métropole s'intégrait à ces usages en connectant les différents google groups entre eux ? La métropole serait-elle prête le cas échéant à collaborer avec les GAFA pour utiliser les outils existants afin de connecter les citoyens ? Mais est-ce dans ses prérogatives ? L'institution a-t-elle pour mission d'agréger les données privées ?
- Si les gens sont déjà rassemblés quelque part, comment fait-on pour les rassembler au service du territoire métropolitain et faciliter encore davantage la mise en relation ?

Mais avoir recours à des outils externes suppose de laisser à des entreprises externes (Facebook, Google) la libre disposition des data citoyennes. Si la solution est d'utiliser des outils existants, mais de garantir la sécurité des données, alors, peut-être ne faut-il pas faire appel aux GAFA.

- Ainsi, pourrait-on imaginer mettre en place un cloud métropolitain, où les données de la collectivité seraient stockées, afin d'en garantir la sécurité ? Des données gérées par un comité d'éthique, utilisées à bon escient dans l'intérêt des citoyens ?

La question de l'open source est posée : le enjeux de pouvoir ne sont pas les mêmes. La collectivité pourrait adopter une position militante en faisant le choix politique de solutions alternatives, en favorisant un écosystème différent des « mastodontes » et peut être qu'il naîtra à Nantes...

Quoi qu'il en soit, il est nécessaire de faciliter l'accompagnement des citoyens sur les nouveaux usages, les acculturer à la révolution des usages numériques et à ses problématiques, quel que soit leur âge.

Concernant le lien entre la ville et le citoyen, se pose alors une nouvelle question : quel visage le citoyen acceptera de la Ville (les agents, les élus) pour intégrer ces « groupes » (meetup), ces réseaux ? Face aux réseaux qui produisent de l'entre-aide, quelle est la place de l'institution ? Si j'interagis avec la Ville, c'est parce que je connais ces gens qui prennent soin d'elle, ça me donne envie de les aider (prolongement agent/citoyen). A l'image de la RATP, de simples agents deviennent acteurs du site.

Pour certains, la collectivité n'en a pas les moyens. Il faut laisser aux citoyens la prérogative de l'action. Il faut des marqueurs forts partant des citoyens (logique bottom-up), qui émanent d'un besoin et d'une volonté terrain. Par exemple, on dénombre de multiples applications à l'initiative des citoyens, qui leur permettent de remonter des anomalies sur leurs villes (ex : TellMyCity, FixMaVille...).

Mais la relation entre la ville et le citoyen ne commence-t-elle pas avant tout par une conversation ? Et quels enjeux cela a-t-il pour la plateforme de demain ? S'agit-il d'un site ? De réseaux sociaux ? D'une appli ? Les trois ? La réponse sera certainement protéiforme. Trop de conversation peut aussi saturer l'attention. Et attention à cette tendance de la conversation, les gens ne vont pas toujours et tous interagir.

Que l'on refonde un site, que l'on utilise les réseaux sociaux ou une appli pour rentrer en relation avec le citoyen, l'institution doit être tournée vers l'utilisateur, partir de ses questions. Les moteurs de recherche sont de plus en plus la porte d'entrée. Comment s'organisent les contenus pour répondre ? Les réponses doivent aussi être pensées hors du site (contenus annexes). Cela interroge ce que je peux demander à la Ville ? Ce que je dois en attendre ? Une « autorité publique » avec peu d'intérêt pour les compétences mais qui serait le portail/guichet unique de l'information autour de l'action publique. L'innovation passe par le fait d'aller un petit peu plus loin que la mission en répondant, plutôt qu'en dirigeant vers.

Et d'apporter la réponse la plus appropriée, de la manière la plus efficace possible d'autant que les différents canaux d'interaction posent la question des ressources à déployer pour répondre aux sollicitations. La mise en place d'un chatbot par la collectivité, en complémentarité des canaux d'assistance physique/présentielle/téléphonique, pourrait-elle apporter une réponse adéquate ?

En effet, les citoyens sont de plus en plus enclins à dialoguer grâce à l'intelligence artificielle... Mais la conversation, n'est-ce pas avant tout de l'humain ? Est-ce que le service phare de 2022 ne serait pas de l'accueil / du service humanisé / personnalisé ? Une demande, c'est une attention à avoir. Ce qui suppose moins de réactivité, d'être tributaire d'horaires d'ouvertures et de jours ouvrés. Or, justement,

ne va-t-on pas vers un modèle où, grâce à internet, nous souhaitons avoir accès aux informations et aux services de la manière la plus rapide possible ? Dans un monde où patienter nous est insupportable ?

Par ailleurs, la conversation sur le numérique ouvre aussi la boîte de Pandore liée à la multiplicité des data et des images. Mais jusqu'où l'information doit-elle être rendue publique ? 2 souhaits émergent :

1. Que la métropole / la ville certifie les informations qu'elle expose en s'en portant garante dans un contexte où fakes news et déformations de l'information sont déjà bien présentes et vont certainement s'accroître.
2. Que la métropole / la ville soit garante de l'intérêt général : pour ne pas se faire enfermer dans du targeting d'information qui ne soit lié qu'à mes intérêts personnels, qui « m'enferme dans ma bulle de filtres » et qui nie de fait l'existence de la communauté du territoire

Car le rôle d'une collectivité territoriale, c'est aussi d'inspirer, de « faire découvrir aux gens ce qu'ils ne recherchent pas », de les mettre en contact avec des zones inconnues du territoire => si je m'installe à mon quartier, je ne connais pas le territoire dans lequel je vis. Il faut faire coïncider l'individuel et le collectif, donner une vision globale, créer des « stimuli », pas seulement répondre aux désirs.

Comment, alors, raconter le territoire ? Pour les habitants, mais aussi pour tous les autres : ceux qui souhaitent s'y installer, ceux qui viennent le visiter...

Où le raconte-on ? Sur le numérique, certes... Mais pourquoi pas en utilisant le phygital, notamment le mobilier urbain (écrans, murs) pour « faire venir les gens à la ville », au moyen de récits produits par la ville, mais aussi de remontées de ce que les citoyens peuvent dire sur les réseaux ? Mais les gens auront-ils envie que la ville récupère leurs données, s'investisse dans leurs conversations, ainsi exposées ?

Le débat est relancé. En 2022, il faudra pouvoir capter toutes les paroles pour le territoire, et pas seulement celle des habitants, mais aussi des touristes, du business de passage, etc. Ce qui nous invite à nous poser une autre question : quel est le rôle du site pour l'extérieur ? Doit-il aussi permettre d'attirer les « entrants » (futurs habitants, touristes, entreprises) ? Le site doit aussi être une « une fenêtre ouverte » pour ceux qui nous regardent, ceux qui utilisent la ville et façonnent le territoire.

A contrario, quelle sera la place de la personnalisation en 2022 ? Les gens ne vont-ils pas se méfier de la data voire la rejeter à horizon 5 ans ? Quelles peuvent en être les dérives ? Est-ce le rôle de la collectivité de proposer de la personnalisation ? Par exemple, une personne en situation précaire à qui l'on ne pousserait que des contenus en lien avec sa situation ne va-t-elle pas se sentir stigmatisée ? L'enfermer dans un statut qui reflète une situation à un moment donné ?

Autre point : si j'accepte de donner mes données personnelles à la collectivité, je suis en droit d'attendre d'elle quelque forme de rétribution ? Sociale a minima : j'ai contribué au bien public. Il faut pouvoir donner du feedback sur l'utilisation de la donnée, ce qu'elle a produit...

Enfin, sur le dialogue citoyen : Il faut favoriser une mise en réseau avec beaucoup de présentiel.. il apparaît nécessaire de valoriser la participation collective du quotidien (« des remontées à la volée, au coin de la rue, in situ, en direct ») sur différents canaux, aussi bien numériques (plateforme collaborative) que physiques (ex : une initiative mise en place aux Etats-Unis « Give a minute » => un

panneau est mis en place dans la ville, par exemple à un carrefour dangereux, les citoyens sont invités à envoyer un SMS pour dire ce qu'ils en pensent).

Une thématique qui ouvre un autre champ d'étude et reboucle sur notre postulat de départ : si les usagers sont plus enclins à se mobiliser et s'engager à leur initiative, comment la ville peut-elle intéresser et mobiliser autour de ses projets y compris ceux qui ne sentent pas légitimes à participer ? Comment peut-elle emmener les citoyens ?

Tout est logique de parcours. Comme de fait, le site est un point de contact qui permet d'orienter l'utilisateur vers un service... et de l'exposer à un autre contenu pour l'y intéresser, l'y rediriger...

Ce qui est sûr : c'est que l'excellence servicielle doit être au cœur du dispositif. Pour cela, un des pré-requis pointé est que la collectivité se concentre sur le cœur de ses services (des parcours et fonctionnements bien structurés, des réponses pragmatiques et utiles) plutôt que de viser un panel de services trop large car coûteux et risqué (Savoir faire ? Légitimité ?) ou de se projeter trop loin.

Rendez-vous en 2022 !