

Refonte des sites web Nantes / Nantes Métropole

Compte-rendu de l'atelier avec les Innovateurs Internes – groupe 1

Synthèse de l'atelier

L'atelier qui a réuni les Innovateurs Internes Groupe 1 (porteurs de projets numériques des différentes directions de l'Institution) s'est tenu le 26/06. Les 24 participants ont été interrogés sur 4 champs d'étude :

1. L'accès à l'information, à l'aune d'une question clé : doit-on aller vers un portail de territoire, avec mutualisation de nantes.fr et nantesmetropole.fr, pour améliorer l'expérience utilisateur ?
2. Les (nouveaux) services : quels services permettraient de rendre plus utile la plateforme de demain ?
3. La co-construction : quels moyens imaginer pour favoriser une dynamique de co-construction vertueuse ?
4. La conversation : quels moyens imaginer pour améliorer l'entrée en relation des citoyens avec la ville / métropole ?

L'objectif de la présente synthèse est de tirer de l'atelier de grands enseignements directeurs, question par question : Quels éléments ont fait consensus ? Quels éléments, le cas échéant, ont pu être clivant ? Plus en détails, quelles grandes idées ont émergé tant en termes d'accès à l'information, de services que de dispositifs de co-construction et de conversation ?

Question 1 : le portail de territoire

De même que lors du Panel des innovateurs du groupe 2 (professionnels de la Direction générale à l'Information et à la relation au citoyen), nous avons pu constater une mise en tension entre l'idée que la mutualisation au sein d'un portail de territoire serait bénéfique pour faciliter l'accès aux informations des citoyens, mais pose de multiples questions concernant la gouvernance d'espaces aujourd'hui séparés entre la ville de Nantes et les communes de l'agglomération.

Dans le détail, voici la liste des principales opportunités et des freins soulevés par le groupe, tant pour l'utilisateur que pour l'institution.

- **Les principales opportunités de la mutualisation des deux sites principaux**
 - Un repérage et un accès facilité à l'information pour l'utilisateur
 - Une meilleure image du service public, de fait, pour l'utilisateur > avec l'abolition des limites / de la logique administrative
 - Des contenus optimisés, sans doublons
 - Un gain de temps pour l'institution qui n'aura plus à produire les contenus / services X2
 - Une optimisation des budgets grâce à la mutualisation des contenus / services et de l'outil au global (même Back Office)
- **Les principaux freins de la mutualisation des deux sites principaux**
 - Risque de « fouillis » pour l'utilisateur, si tous les contenus se retrouvent au même endroit, car grande richesse de contenus => une navigation moins facile dans un portail plus dense
 - L'utilisateur va-t-il savoir à qui il doit s'adresser entre la ville / la métropole ?
 - Quelle organisation pour porter la fusion ?
 - Risque de perte d'identité et de visibilité des différentes communes

Question 2 : les nouveaux services

Chaque groupe a réfléchi aux nouveaux services qui pourraient être mis en place dans le cadre de la refonte. **Parmi ceux-ci, nous avons constaté la récurrence de certains d'entre eux, d'ailleurs tous communs à l'atelier DGIRC : moteur de recherche efficace, possibilité de géolocaliser l'ensemble des équipements publics du territoire sur une carte unique (piscine, parking, bibliothèque, etc.), ou encore personnalisation de l'interface (services / contenus), en fonction des besoins de chacun.**

Retour sur leur liste exhaustive et les points d'attention associés :

- Proposer des services personnalisés grâce aux datas des usagers en fonction de leurs requêtes ou de leurs profils => limite : il faut mettre en place des profils utilisateurs types pour ceux qui ne souhaiteraient pas que leur profil soit suivi
- Permettre la contribution de contenus directement par les citoyens (pour raconter sa ville, son quartier, soumettre des bons plans) => limite : quelle modération ?
- Développer des services intelligents grâce à la géolocalisation (ex : une personne effectue une recherche ou se géolocalise près d'une piscine d'ores et déjà saturée > l'institution peut la réorienter vers une autre piscine) => limite : ne touche que les connectés + risque d'effet « big brother »
- Retrouver tous les services publics via une carte multi-couches => limite : risque de mise en évidence de la disparité des territoires où il y aurait moins de services/équipements...
 - Question soulevée au-delà : doit-on utiliser les services de Google / API locale ?

- Dématérialisation : simplifier / proposer une interface qui centralise toutes les démarches que les citoyens souhaiteraient effectuer => limite : une gestion des demandes multipliée ?
- Intégrer un volet historique au site : histoire du développement & mise en récits du territoire

Question 3 : La co-construction

Au cœur du projet de refonte, nous avons interrogé les participants sur les moyens de favoriser la dynamique de co-construction du territoire grâce au numérique : comment faire pour que les habitants participent davantage au dialogue citoyen et à l'action publique du territoire ?

Parmi les moyens les plus fréquemment évoqués, un consensus a émergé autour de deux idées : la pertinence de réunir tous les projets de concertation au sein d'un même espace, commun à tout le territoire + la nécessité de suivre les débats dans le temps, avec une volonté de transparence notoire.

Ci-dessous la liste exhaustive des moyens imaginés (et le cas échéant les freins associés) :

- Aller à la rencontre des citoyens là où ils sont / à partir des informations dont nous disposons (logique de profiling « encadré ») pour faire connaître les démarches en cours et générer une participation plus large.
- Utiliser les réseaux sociaux et traiter les contributions comme du « vrai » dialogue citoyen
- Ouvrir des réseaux sociaux de communautés d'habitants pour débattre => limite : comment mobiliser largement les citoyens à s'y inscrire ?
- Faire la pédagogie et le suivi des projets par le biais de contenus courts et percutants (versus les rapports de 150 pages qui ne sont pas lus) > retransmission en ligne des débats, sondages / questionnaires en ligne, agenda territorial => limite : comment permettre à toutes les communes de déployer les mêmes moyens ?
- Créer une plateforme globale de présentation des projets qui permette à chacun de choisir ses thématiques en fonction de ses centres d'intérêts => limite : possible complexité de mise en commun des moyens
- Cette plateforme doit pouvoir élargir son audience via des services de SMS, vidéos à distance, témoignages / retours écrits (pour tous ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas se déplacer) => limite : le traitement des retours et la modération risquent d'être plus lourds pour l'institution
- Privilégier une plateforme qui permette de visualiser les projets de co-construction (vidéos / photos, dessins, croquis, plans, etc.)
- La posture de communication de l'institution est clé : elle doit être « bottom-up », en laissant notamment les initiatives de dialogue / la possibilité de libre expression à la communauté des citoyens
- Mettre à la disposition de l'ensemble des communes des moyens mutualisés ; il ne faut pas oublier que les sites web des communes sont la première porte d'entrée pour bon nombre de citoyens

Question 4 : La conversation

Aux confins de la question précédente, la notion de conversation a été appréciée par le groupe en lien avec celle de la co-construction (qui, de fait, doit faire appel à de la conversation numérique pour maximiser son potentiel). **Deux idées principales à retenir, communes à ce qui a émergé dans l'échange avec la DGIRC : la nécessité de faciliter la mise en relation des citoyens et de l'institution grâce à des outils 24/24 (chatbot), et le respect de la libre expression des citoyens comme pré-requis indispensable.**

Parmi les autres moyens exposés, citons :

- L'impératif de sortir du cadre institutionnel pour aller vers une communication : + humaine, + conviviale, afin d'amener les citoyens à recruter d'autres citoyens (logique d'ambassadorat)
- Créer un site sur le dialogue citoyen pour faire comprendre et faire adhérer en redonnant de la légitimité à la parole des citoyens
- Pour un service public accessible quasiment 24/24 : Mettre en place un chatbot pour analyse des questions des usagers et production automatique des réponses grâce au big data > rebasculer si besoin vers une communauté d'experts notée pour vérifier la qualité des réponses.
- Donner de l'information aux citoyens pour favoriser les réactions et se doter des fonctionnalités associées : applause, like, commentaires...
- Opter pour une posture de la transparence et s'y tenir.