

Refonte des sites web Nantes / Nantes Métropole

Compte-rendu de l'atelier avec les Innovateurs Internes – groupe 2

Synthèse de l'atelier

L'atelier qui a réuni les Innovateurs Internes groupe 2 (professionnels de la Direction générale à l'Information et à la relation au Citoyen) s'est tenu le 27/06. Les 40 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 directs, 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 pour le panel Innovateurs Internes groupe 1 (Porteurs de projets numériques des directions de l'Institution), 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**

- Suppression des limites communales pour une plus grande proximité avec l'utilisateur, dans une logique de « bassin de vie » => un sentiment d'appartenance plus fort au territoire
 - Un rayonnement accru du territoire
 - Un accès à l'information facilité pour l'utilisateur qui ne sait pas faire la différence entre les prérogatives de la ville et celles de la métropole, pour plus de clarté dans les contenus => simplification des démarches pour les habitants
 - Une meilleure cohérence d'ensemble au niveau des contenus et des services proposés (une offre de services élargie au global, pas de doublons d'information, une vraie cohérence graphique pour une expérience utilisateur améliorée)
 - Un gain de temps pour les contributeurs de l'institution, qui pourraient faire des « économies d'échelle » sur les contenus mutualisés / une meilleure efficacité en interne de la gestion des contenus => et une rationalisation des budgets
 - Un CMS unique (baisse des charges associées, possibilité de mutualisation des tâches)
- **Les principaux freins de la mutualisation des deux sites principaux**
 - Une trop forte densité d'informations (des contenus X2), qui pourrait réinstaller le flou dans l'esprit des habitants => les citoyens vont-ils s'y retrouver ?
 - Un risque de perte d'identité /visibilité des communes
 - De possibles disparités entre les offres des différentes communes au sein d'un écosystème unifié => il est important que chaque commune soit bien représentée
 - Des délais de validation plus conséquents pour assurer l'homogénéité des contenus produits

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 points : chatbot de mise en relation 24/24 & 7/7, 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 (service / contenus), en fonction des besoins de chacun.**

Retour sur leur liste exhaustive (le cas échéant, des points d'attention ont été formulés) :

- Moteur de recherche + efficace
- Service de géolocalisation des services / équipements proposés par la ville / métropole (« Autour de moi » / cartographie)
- Chatbot pour répondre aux usagers, en complément des canaux physiques et téléphoniques (alloNantes)

- Compte individuel services pour pouvoir gérer ses abonnements globalement
- Moteur de recherche dédié à la collecte des déchets
- Possibilité de paiement en ligne (ex : parking, transport scolaire...)
- Construction d'une offre de services personnalisée avec possibilité d'afficher en priorité les services dont on a besoin
- Alertes SMS personnalisées (ex : rappel d'un formulaire civil à retourner complété)
- Assistant personnel vocal sur le téléphone (ex : de type Siri)
- Pouvoir interpeller un élu / dialoguer avec lui
- Service « Info urgence week-end » (pharmacie, médecins de gardes, défibrillateurs, etc.)
- Forum entre habitants, où chacun puisse poster ses coups de cœur / bons plans => limite : il faut pouvoir avoir un accès au Wifi pour poster avec le plus d'immédiateté
- « 1 question / 1 réponse » : un service Q/R par voie de tchat => limite : suppose une vraie réactivité de la part de l'institution + être en mesure d'apporter une réponse à chacune des questions
- Service « offres d'emplois sur le territoire »
- « Madame la Maire / Madame La Présidente j'ai une idée » : un service de libre expression des projets que les citoyens souhaiteraient mettre en place
- Pouvoir effectuer ses démarches de manière centralisée et rapide en ligne (ex : demande de procuration en ligne, changement de statut personnel, d'adresse, etc.)
- Pouvoir comprendre les dépenses de l'administration (ex : que finance ma facture de cantine)
- Forum d'échange pour signaler qu'un objet sera mis à la déchetterie avec possibilité d'afficher la photo de l'objet pour favoriser la reprise par un autre citoyen le cas échéant
- Ouvrir l'agenda public aux événements des associations / clubs et des particuliers le cas échéant
- Avoir un fil Twitter / Facebook de ce que produit la collectivité, par souci de transparence
- Un service de suivi des politiques publiques : accès à la présence des élus, liste de leurs propositions, roadmap de déploiement et compte-rendu de suivis des projets...
- Un espace de concertation global pour discuter des projets mis en place.

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 véritable consensus à émergé autour de deux idées : le storytelling systématique des démarches de co-construction pour fédérer + la mise en place d'un espace commun pour retrouver toutes les démarches de concertation du territoire / tous les projets, avec la possibilité pour le citoyen de commenter, donner son point de vue, ses idées (« forum »).

De nombreuses autres idées de moyens ont par ailleurs été partagées pour nourrir la discussion :

- Pouvoir suivre les projets co-construits grâce à des bilans data de la démarche + un retour sur les contributions et les ateliers
- Donner la possibilité aux citoyens de se réunir en groupes « projets » pour proposer leurs idées, et aux élus de répondre à leurs questions le cas échéant
- Permettre le vote pour prioriser les sujets : quels sujets mettre en débat ? À quel moment du calendrier ?
- Encadrer la dynamique de co-construction par des campagnes de communication qui embarquent (relais sur les différents sites, dans les lieux de l'espace public – panneaux numériques, affiches...)
- Transformer Nantesco en NantesMetropoleco pour couvrir l'ensemble du territoire
- Ouvrir des espaces de débats dès le collège / lycée
- Présenter les projets et leurs problématiques en réalité virtuelle : + ludique, + innovant pour embarquer dans la démarche
- Aller à la rencontre des habitants pour développer le numérique pour tous
- Créer un outil de dialogue immédiat pour permettre aux personnes qui ne pourraient ou ne souhaiteraient pas se déplacer de participer
- Des entrées par thématiques pour guider la recherche au sein de l'espace de co-construction global et commun pour tous
- Une fonctionnalité de « pop-up » qui pourrait s'afficher sur les autres pages du site (ex : je recherche une information sur la piscine de mon secteur > je suis informé d'un projet de concertation en lien avec celle-ci) => penser à faciliter l'inscription sur cette plateforme
- Mise en place de mini-sondages (3 questions) sur les pages de contenus permettant le cas échéant d'anticiper les besoins en co-construction (ex : page « piscine » > demander aux usagers ce qu'ils pensent des horaires différenciés)
- Développer des « serious game » avec gain de goodies pour encourager la participation
- Développer des partenariats d'entreprises (ex : recruter des personnes sur le temps du déjeuner pour favoriser la participation)

- Valoriser les réponses/idées des citoyens en les mettant en récit pour faire avancer les projets

Question 4 : La conversation

Pressentie dans le cadre des réponses à la question 2 et 3 (ex : chatbot, forums thématiques...), les participants ont pu développer cet axe au cours de quelques minutes supplémentaires. **Une idée principale à retenir : la conversation doit être facilitée par la mise en place d'outils 7/7, 24/24, et la facilitation de la libre expression des citoyens.**

Parmi les moyens exposés, citons :

- La numérisation du service téléphonique AlloNantes
- La mise en place d'un espace (site, rubriques, etc.) où les citoyens pourraient partager leur bons plans librement
- Utiliser les réseaux sociaux pour que les citoyens soumettent leurs idées et les projets qu'ils aimeraient que la collectivité mette en place et / ou une plateforme dédiée, type « Madame la Maire j'ai une idée »
- Créer un vrai forum de dialogue, avec des regroupements thématiques sur les sujets abordés : une agora virtuelle grâce au numérique
- Veiller à ce que la ville / métropole puisse modérer et répondre avec réactivité