

Refonte des sites web Nantes / Nantes Métropole

Synthèse du world café « La personnalisation »

La rencontre qui a réuni les citoyens, les acteurs de l'écosystème numérique nantais et les agents de la collectivité pour mise en débat et synthèse des éléments produits lors des premiers ateliers s'est tenue le 11/07.

A cette occasion, les participants ont découvert les points de vue qui font « communs » issus des précédents ateliers. Ils ont ensuite débattu, en mode world café, autour de 4 questions-clés nécessitant un approfondissement :

- le portail de territoire
- la personnalisation
- l'interaction avec l'institution
- la remontée spontanée d'idées citoyennes

A l'issue des débats, chacun s'est positionné sur le scénario souhaité à l'aide d'une gommette.

Cette synthèse restitue les échanges du world café dédié à « la personnalisation »

I] Les scenarii proposés au débat

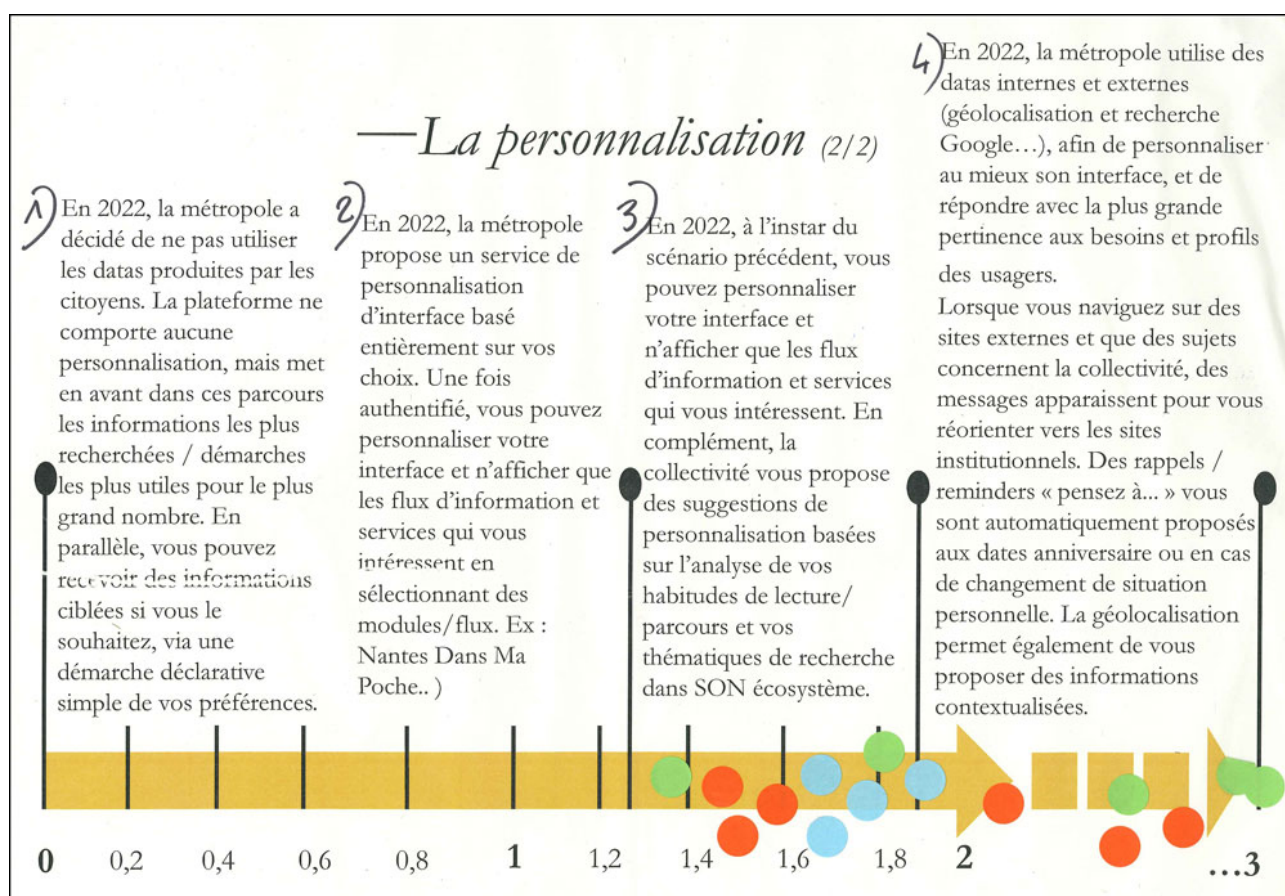
Introduction au débat

« En 2022, selon IBM, l'intelligence artificielle sera tellement développée qu'elle arrivera à lire dans nos paroles et nos écrits comme dans un livre ouvert, pouvant même déceler à notre façon de nous exprimer les signes avant-coureurs d'une maladie. Si cette prédiction peut nous sembler pure science fiction, il est clair que l'analyse de la data, en 2022, va nous permettre d'anticiper nos comportements, nos envies, nos habitudes, nos déplacements de manière encore plus aboutie. »

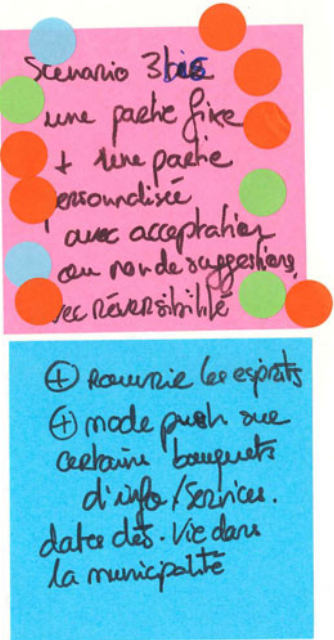
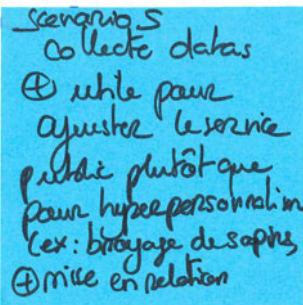
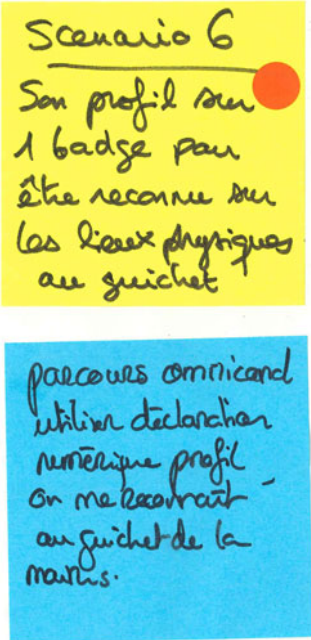
Mais les datas doivent-elles être exploitées par la collectivité ? Comment pourront-elles, le cas échéant, être utilisées afin d'offrir un service plus personnalisé aux citoyens, dans le respect de la sécurité ?

Différents scénarii s'offrent à nous : à vous d'en débattre !

Exprimez-vous librement en fonction de ce qui vous inspire, de ce à quoi vous croyez... Peut-être souhaitez-vous proposer un autre scénario, intermédiaire... ou pousser la discussion un cran plus loin ?



II] Les nouveaux scenarii proposés par les participants

<h3>S3 bis</h3>  <p>Scenario 3 bis une partie fixe + une partie personnalisable avec acceptation au vu de suggestions, rec. réversible</p> <p>⊕ rouvrir les esprits ⊕ mode push sur certains bouquets d'info / services. dates clés. Vie dans la municipalité</p>	<h3>S5</h3>  <p>Scenario 5 collecte de données ⊕ utile pour ajuster le service public plutôt que pour hyper-personnaliser Ex: brayage des infos ⊕ mise en relation</p>	<h3>S6</h3>  <p>Scenario 6 Son profil sur 1 badge pour être reconnu sur les lieux physiques au guichet</p> <p>parcours omnicanal utiliser déclaration numérique profil on me reconnaît au guichet de la mairie.</p>
---	--	---

<p>Scénario 3 Bis</p> <p>En 2022, le futur site de la Métropole proposera une partie fixe commune à tous les utilisateurs et une partie personnalisable composée principalement de pushes d'informations basés sur une acceptation préalable de l'utilisateur et une notion de réversibilité pour permettre de « rouvrir les esprits ».</p> <p>Ces pushes d'information seront proposés uniquement sur certains bouquets de services et dates clés liées à la vie de la municipalité (fonctionnalités de rappel/reminder)</p>	<p>Scénario 5</p> <p>En 2022, la collecte des données produites par les usagers sera utilisée dans le but d'ajuster le service public et garantir le bien commun plutôt que pour produire de l'hyper personnalisation</p>	<p>Scénario 6</p> <p>En 2022, la personnalisation s'incarnera au travers d'un parcours usager omnicanal facilitant les interactions avec la collectivité quel que soit le point d'entrée (numérique, téléphonique, physique)</p> <p>Ex:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un badge serviciel qui me permettrait d'être reconnu aux guichets des lieux publics - Si je renseigne mon profil et réalise une demande sur le dispositif numérique, on me reconnaît au guichet de la Mairie.
--	--	---

III] En synthèse

NB : certains participants ayant voté avant que les scénarii alternatifs (3 bis, 5 et 6) soient affichés, l'interprétation des résultats est donc à prendre comme une tendance.

-Scénario 1 : aucun positionnement

-Scénario 2 : aucun positionnement

-Scénario 3 : 8 personnes dont 3 habitants, 2 acteurs de l'éco système, 3 agents

-Scénario 3bis : 13 personnes dont 7 habitants, 3 acteurs de l'éco système, 2 agents

-Scénario 4 : 7 personnes dont 3 habitants, 3 acteurs de l'éco système, 1 agent

-Scénario 5 : 3 personnes dont 1 habitant, 1 acteur de l'éco système, 1 agent

-Scénario 6 : 1 habitant

Les deux premiers scénarii ont été immédiatement écartés par l'ensemble des participants car jugés déjà obsolètes. Il a d'ailleurs été souligné qu'ils étaient déjà mis en œuvre sur le dispositif existant.

Les scénarii 3 et 4 sont ceux qui ont généré le plus d'échanges, mais avec majoritairement des questionnements et des points de vigilance. C'est d'ailleurs le scénario intermédiaire 3bis proposé par les participants qui a remporté le plus d'adhésion.

Approche déclarative VS tracking

Les avis sont partagés entre l'approche déclarative où l'utilisateur doit lui même déclarer son profil / ses préférences pour accéder à des services personnalisés et le tracking qui permettrait une personnalisation automatisée sans ou avec peu d'intervention de l'utilisateur. En effet, pour les uns, le tracking signifie anticipation des besoins et par conséquent moins de sollicitation pour accéder à des propositions de contenus et services pertinents (ex : mur facebook 100 % personnalisé automatiquement). D'autres, au contraire, auraient l'impression d'être « pistés » et préféreraient une démarche déclarative qu'ils maîtrisent.

Un consensus semble avoir émergé au travers d'un tableau de bord de données personnelles permettant de maîtriser le tracking. L'utilisateur pourrait ainsi voir comment (quels algorithmes) et à quelles fins ses données seraient utilisées, et sélectionner celles qu'il consentirait ou non à communiquer.

Des pushes d'information maîtrisés

Le concept de pushes d'informations personnalisés a été globalement jugé positif car il présente l'avantage de faire connaître des services potentiellement non identifiés par les utilisateurs.

Cependant, en pré-requis, ces pushes devraient faire l'objet d'un consentement de leur part et être proposés sur la base d'informations qu'ils consentiraient à communiquer plutôt que des pushes automatiques issus d'un tracking non contrôlé.

Il a d'ailleurs été souligné que les pushes basés sur les parcours de navigation (ex : précédentes recherches) avaient des limites : un même ordinateur pouvant être partagé par plusieurs personnes dans un foyer, ou encore un individu pouvant à la fois réaliser des recherches à titre professionnel ou à titre personnel sur un même terminal.

Géolocalisation

A l'instar de la personnalisation automatisée par le tracking, les fonctionnalités de géolocalisation et suggestions d'informations contextualisées associées ont été jugées trop intrusives pour les uns alors qu'elles représentent une opportunité d'accéder à des informations pertinentes sans produire d'effort pour les autres (ex : alertes dans mon secteur, transport en commun le plus proche de chez moi...)

Quid de la notion de confidentialité en 2022

Les participants se sont interrogés sur la notion de confidentialité en 2022 qui pourrait s'opposer au concept de personnalisation automatisée étant donné qu'il repose sur la collecte de données personnelles. L'inconnue sur l'évolution de la réglementation en la matière rend difficile la projection à 5 ans.

Certains imaginent une intensification des contrôles de la CNIL. Dans le même ordre d'idée, l'hypothèse du renforcement de la navigation privée a été émise, rendant caduques les scénarios 3 et 4 basés sur du tracking. D'autres pensent, qu'au contraire, en 2022, les utilisateurs seront encore plus (sur)sollicités par des acteurs privés et se demandent si le rôle de la collectivité ne sera pas de mettre ces sollicitations « en sourdine » et de répondre uniquement aux demandes des usagers sans chercher à pousser de l'information.

Humains VS algorithmes

Le besoin de personnalisation pourrait varier en fonction du niveau d'interaction prévu dans le futur dispositif numérique. Si l'interaction est plus humanisée, le besoin de personnalisation sera peut-être moins important par effet de vases communicants.

Une participante s'est d'ailleurs interrogée sur la capacité des algorithmes à deviner ses besoins à un niveau aussi fin qu'un humain.

Personnalisation = exclusion ?

Le fait de devoir renseigner ses informations personnelles et de personnaliser son interface pour accéder aux bonnes informations est jugé trop contraignant particulièrement dans le contexte d'usage d'un site (qui est différent d'une application par exemple).

Par ailleurs, la personnalisation comme seule porte d'entrée aux contenus serait même source d'exclusion, notamment pour les visiteurs non-métropolitains.

Personnalisation au détriment du bien commun ?

Plusieurs participants ont identifié un risque d'« entre-soi » lié à la personnalisation, à savoir le fait de rester avec les mêmes services, de se couper du bien commun, d'être prisonnier de son profil voire stigmatisé. Certains estiment qu'il n'est pas du ressort de la collectivité de restreindre les informations mais, au contraire, de garantir le même niveau d'accès pour tous dans le cadre de sa mission de service public.

Dans la continuité de ces échanges, la question suivante a été posée : la collecte des datas ne serait-elle pas plus utile en mode feedback pour ajuster le service public et garantir le bien commun plutôt que pour produire de l'hyper-personnalisation ? Ex : si le tracking fait remonter une convergence de recherches ou de données sur le même thème, la collectivité pourrait ajuster ou mieux dimensionner le service associé ou proposer une mise en relation avec des tiers si elle n'assure pas elle-même ce service.

Un scénario mixte

La majorité des participants se sont accordés sur le fait que la personnalisation ne devait pas être l'unique porte d'entrée aux informations. Ils ont donc proposé un scénario intermédiaire entre le 3 et le 4 qui a remporté le plus d'adhésion.

Il consisterait en une partie fixe commune à tous les utilisateurs et une partie personnalisable composée principalement de pushes d'informations basés sur une acceptation préalable de l'utilisateur et une notion de réversibilité pour permettre de « rouvrir les esprits ».

Ces pushes d'information seraient proposés uniquement sur certains bouquets de services et dates clés liées à la vie de la municipalité (fonctionnalités de rappel / reminder). Il a, en effet, été précisé qu'il était important de ne pas mélanger tous les services offerts aux citoyens et que la collectivité devait se concentrer sur son cœur de métier.

La personnalisation au travers d'un parcours usager omnicanal

Enfin, la personnalisation pourrait s'incarner au travers d'un parcours usager omnicanal facilitant les interactions avec la collectivité quel que soit le point d'entrée (numérique, téléphonique, physique)

Deux exemples cités :

- Un badge serviciel qui me permettrait d'être reconnu aux guichets des lieux publics
- Si je renseigne mon profil et réalise une demande sur le dispositif numérique, on me reconnaît au guichet de la Mairie.

Les points clés qui ont semblé faire consensus :

- **La personnalisation ne doit pas être l'unique porte d'entrée aux informations**
- **Un tableau de bord de données personnelles doit pouvoir permettre de maîtriser le tracking et contrôler l'usage qui est fait des données personnelles**
- **Des pushes d'informations personnalisés seraient utiles sur certains bouquets de services mais ils doivent être maîtrisés (consentement préalable et non issus d'un tracking non contrôlé)**
- **Personnaliser son interface est trop contraignant**

IV] Récapitulatif opportunités / risques par scénarii

Scénario 1

En 2022, la métropole a décidé de ne pas utiliser les datas produites par les citoyens. La plateforme ne comporte aucune personnalisation, mais met en avant dans ces parcours les informations les plus recherchées / démarches les plus utiles pour le plus grand nombre. En parallèle, vous pouvez recevoir des informations ciblées si vous le souhaitez, via une démarche déclarative simple de vos préférences.

ce que j'y gagne/opportunités

-

ce que j'y perds/risques

- Existe déjà
- Déjà obsolète

Scénario 2

En 2022, la métropole propose un service de personnalisation d'interface basé entièrement sur vos choix. Une fois authentifié, vous pouvez personnaliser votre interface et n'afficher que les flux d'information et services qui vous intéressent en sélectionnant des modules/flux. Ex : Nantes Dans Ma Poche..)

ce que j'y gagne/opportunités

-

ce que j'y perds/risques

- Existe déjà
- Déjà obsolète
- Trop contraignant de personnaliser mon interface pour un site

Scénario 3

En 2022, à l'instar du scénario précédent, vous pouvez personnaliser votre interface et n'afficher que les flux d'information et services qui vous intéressent. En complément, la collectivité vous propose des suggestions de personnalisation basées sur l'analyse de vos habitudes de lecture/ parcours et vos thématiques de recherche dans SON écosystème.

ce que j'y gagne/opportunités

- Possibilité de découvrir des services que je ne connaissais pas

ce que j'y perds/risques

- Trop contraignant de personnaliser mon interface pour un site
- Des suggestions inadaptées si elles sont basées sur mes recherches précédentes (plusieurs profils sur un même terminal : pro/perso, ordinateur partagé au sein d'un même foyer...)
- Trop « excluant » pour les visiteurs non métropolitains
- Risque de rester prisonnier de mon profil

Scénario 3 Bis

En 2022, le futur site de la Métropole proposera une partie fixe commune à tous les utilisateurs et une partie personnalisable composée principalement de pushes d'informations basés sur une acceptation préalable de l'utilisateur et une notion de réversibilité pour permettre de « rouvrir les esprits ». Ces pushes d'information seront proposés uniquement sur certains bouquets de services et dates clés liées à la vie de la municipalité (fonctionnalités de rappel / reminder).

ce que j'y gagne/opportunités

- Possibilité de découvrir des services que je ne connaissais pas

- Possibilité d'anticiper des démarches avant les échéances
- Je maîtrise mes données et l'usage qui en est fait
- « Je » décide d'activer ou non les pushes
- Collectivité garante du bien commun, le même niveau d'information pour tous

ce que j'y perds/risques

-

Scénario 4

En 2022, la métropole utilise des datas internes et externes (géolocalisation et recherche Google...), afin de personnaliser au mieux son interface, et de répondre avec la plus grande pertinence aux besoins et profils des usagers. Lorsque vous naviguez sur des sites externes et que des sujets concernent la collectivité, des messages apparaissent pour vous réorienter vers les sites institutionnels. Des rappels / reminders « pensez à... » vous sont automatiquement proposés aux dates anniversaire ou en cas de changement de situation personnelle. La géolocalisation permet également de vous proposer des informations contextualisées.

ce que j'y gagne/opportunités

- On anticipe mes besoins, par conséquent, j'ai accès à des informations et services pertinents sans produire d'effort
- La géolocalisation me rend service en me fournissant des informations sur des équipements publics ou des incidents qui se trouvent dans mon secteur
- Possibilité de découvrir des services que je ne connaissais pas

ce que j'y perds/risques

- Intrusion dans ma vie privée, j'ai l'impression d'être pisté
- Des suggestions inadaptées si elles sont basées sur mes recherches précédentes (plusieurs profils sur un même terminal : pro/perso, ordinateur partagé au sein d'un même foyer...)
- Risque de rester toujours avec les mêmes services et de me couper du bien commun, d'être prisonnier de mon profil voire stigmatisé
- Je ne suis pas sûr que les algorithmes soient en mesure de deviner mes besoins à un niveau aussi fin qu'un humain

Scénario 5

En 2022, la collecte des données produites par les usagers sera utilisée dans le but d'ajuster le service public et garantir le bien commun plutôt que pour produire de l'hyper personnalisation.

ce que j'y gagne/opportunités

- Un service public amélioré
- La collectivité garante de l'intérêt général

ce que j'y perds/risques

-

Scénario 6

En 2022, la personnalisation s'incarnera au travers d'un parcours usager omnicanal facilitant les interactions avec la collectivité quel que soit le point d'entrée (numérique, téléphonique, physique)

Ex:

- Un badge serviciel qui me permettrait d'être reconnu aux guichets des lieux publics
- Si je renseigne mon profil et réalise une demande sur le dispositif numérique, on me reconnaît au guichet de la Mairie.

ce que j'y gagne/opportunités

- Les démarches sont facilitées, je n'ai pas besoin de re-décliner mon identité ni de produire les mêmes informations à chaque nouvelle interaction avec la collectivité

ce que j'y perds/risques

-